# Gestion des services sur site de Zurich

**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.

# Sommaire


**Gestion des services sur site ..... 5**

Explorer ..... 6

Configuration guidée ..... 10

Saisie de commande de travaux intégrée ..... 11

Optimiser la planification et l'expédition ..... 16

Espace de travail du répartiteur ..... 24

Capacité et gestion des réservations ..... 26

Efficacité de l'agent de service sur site ..... 28

Opérations d'équipes de Field Service ..... 29

Planification des territoires du service sur site ..... 30

Expérience mobile ..... 32

Playbooks ..... 37

Place de marché du service sur site ..... 38

Gestion d'inventaire ..... 38

Prise en charge des actifs linéaires ..... 39

Surveillance et analyse ..... 39

Planned Work Management ..... 41

Optimisation de la main d'œuvre ..... 42

Exemples de workflows ..... 43

Agent virtuel ..... 51

Gestion de la qualité ..... 52

Configurer ..... 52

Implémentation du plan ..... 55

Activer ..... 70

Configurer les effectifs ..... 85

Configurer les commandes de travaux et les tâches ..... 200

Gestion de l'inventaire et des actifs ..... 285

Espace de travail configurable CSM/FSM ..... 292

Configuration d'une méthode de planification des services sur site ..... 349

Configurer Service sur site Agent mobile ..... 468

Intégrer Gestion des services sur site avec d'autres applications ..... 499

Configuration des rapports et des analyses FSM ..... 521

Utiliser ..... 532

Préparer les commandes de travaux ..... 534

Gestion des effectifs ..... 601

Planification et répartition ..... 665

Gestion des rendez-vous ..... 770

Libre-service client ..... 780

Terminer les commandes de travaux sur l'interface Web ..... 783



Traduction automatique



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

Application Mobile ServiceNow Agent ..... 823
Analyses et rapports ..... 892
Tableau de bord de vue d'ensemble FSM ..... 892
Opérations de surveillance ..... 894
Tableau de bord du prestataire ..... 895
Tableau de bord du prestataire dans l'espace de travail configurable ..... 898
Service sur site Tableau de bord d'analyse de la capacité du territoire ..... 901
Tableau de bord de l'intégrité de la planification ..... 905
Service sur site Tableau de bord de sécurité ..... 908
Service sur site Tableau de bord Analyse des performances des territoires ..... 910
Afficher les rubriques des tendances des commandes de travaux ..... 913
Référence ..... 914
Composants installés ..... 914
Fonctionnalités de conformité de la Section 508 ..... 954
Champs WOT dans le prestataire de service sur site ..... 954
Composants installés avec des modules d'extension supplémentaires ..... 955
Composants Optimisation du calendrier ..... 1038
Optimisation du calendrier Fournisseurs d'estimation de déplacement ..... 1056
Flux et flux secondaires d'automatisation du calendrier intra-journalier ..... 1057
Table des délégataires de tâche pour les membres de l'équipe ou l'équipement ..... 1058
Icônes d'événement de calendrier dans Espace de travail du répartiteur ..... 1059
Iconographie des cartes dans Espace de travail du répartiteur ..... 1060
Actifs linéaires Propriétés de support ..... 1063
Tables de filtres des ressources avancées ..... 1064
Modèle de données pour les tables dénormalisées ..... 1065
Paramètres de disponibilité des rendez-vous ..... 1065
En savoir plus sur l'affectation de tâche ..... 1066
**Now Assist pour FSM ..... 1068**
Explorer ..... 1069
Configurer ..... 1070
Entrées de compétences ..... 1072
Configurer l'action d'interface utilisateur Générer des notes de fermeture ..... 1073
Configurer la compétence de génération de la base de connaissances ..... 1074
Personnalisation d'une compétence ..... 1077
Créer un assistant pour FSM ..... 1086
Utiliser ..... 1088
Générer un résumé WOT ..... 1088
Générer des résumés de fermeture WOT dans ServiceNow Agent ..... 1089
Générer un article de la base de connaissances ..... 1092
Résumer une discussion Barre latérale ..... 1094
Résumer un enregistrement sur ServiceNow Agent ..... 1096
Utiliser la recherche conversationnelle pour l'assistance technique ..... 1097

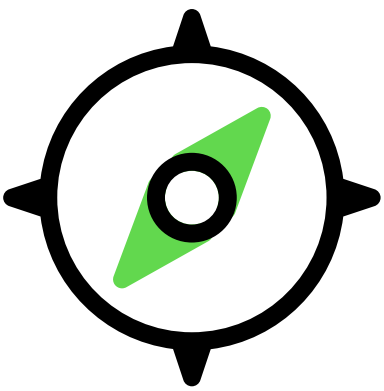
Traduction automatique

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

# Gestion des services sur site

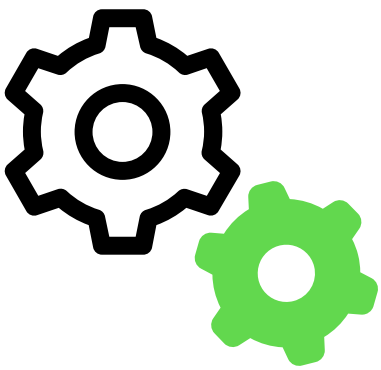
L'application ServiceNow® Gestion des services sur site vous permet de gérer les commandes de travaux et les tâches, les ressources, les compétences, les actifs et les emplacements connexes. Utilisez cette application pour répartir les tâches de commande de travaux et les agents à l'emplacement du client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

### Explorer



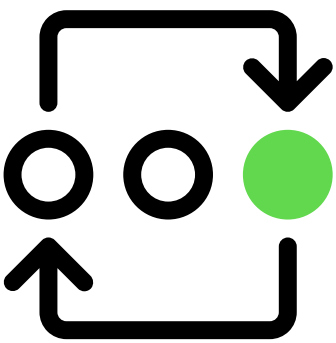
Découvrez comment les gestionnaires, les répartiteurs, les techniciens, les clients et les agents utilisent Gestion des services sur site.

### Configurer



Planifiez et configurez votre implémentation.

### Intégrer

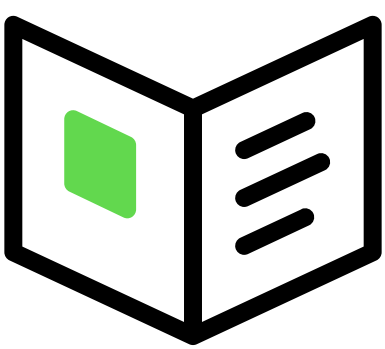


Étendez les options de Gestion des services sur site en les intégrant à d'autres applications.

### Utiliser

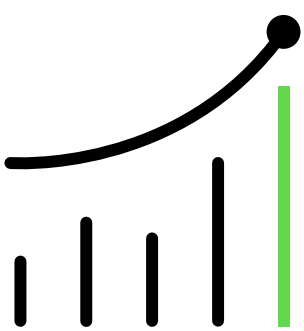
Gérez les tâches de travail effectuées sur l'emplacement. Collaborez entre les opérations, les ressources sur le terrain et les clients via des canaux mobiles.

### Référence



Obtenez des détails sur les composants tels que les tables, les rôles, les propriétés et les champs.

### Analyser



Accédez à des tableaux de bord préconfigurés avec des visualisations de données 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.

**Automatiser**

Utilisez Now Assist pour FSM afin d'améliorer la productivité et l'efficacité des utilisateurs grâce à des expériences proactives à l'aide de l'IA générative.

### Ressources supplémentaires

- Pour en savoir plus sur les nouveautés et les changements de cette version, consultez Field Service Management release notes .
- Connectez-vous à votre compte ServiceNow et recherchez des informations supplémentaires sur l'implémentation et le déploiement des fonctionnalités de Gestion des services sur site sur Now Create .
- Connectez-vous avec d'autres Gestion des services sur site utilisateurs dans le forum de la communauté FSM .
- Travaillez avec un spécialiste de l'implémentation pour rationaliser votre processus d'installation de Gestion des services sur site. Pour en savoir plus, consultez le Customer Success Center .
- Inscrivez-vous au programme de formation et à la certification ServiceNow Field Service Management pour en savoir plus sur les fonctionnalités de base Gestion des services sur site et les fonctionnalités spécifiques à une version.
- Pour en savoir plus sur la façon de commencer la configuration Gestion des services sur site, reportez-vous à la section Configuration de Gestion des services sur site.

## Explorer Gestion des services sur site

Utilisez l'application Gestion des services sur site pour gérer les demandes de travail qui sont effectuées sur place par des agents de service sur site. Que vous commenciez ou étendiez votre implémentation de Gestion des services sur site, apprenez-en plus sur les fonctionnalités disponibles pour vous aider à créer une expérience transparente pour vos répartiteurs, gestionnaires et agents afin de résoudre les problèmes et de répondre aux demandes.

Traduction automatique

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

## Vue d'ensemble de Gestion des services sur site

Les problèmes qui nécessitent des services sur site de techniciens travaillant sur le terrain doivent être pris en charge et résolus rapidement. Les coûts sont élevés si vous tentez de résoudre des problèmes complexes sur site à l'aide de systèmes disparates et non connectés avec peu ou pas d'automatisation ou de visibilité.

Grâce à l'application Gestion des services sur site , vous pouvez résoudre plus de tâches plus rapidement grâce à des applications capables de rationaliser les workflows de tâches. Aidez vos équipes de service sur site à traiter les problèmes de manière proactive et à les résoudre rapidement. Avec Gestion des services sur site, connectez les équipes, les processus et les systèmes pour trouver la cause première des problèmes et les résoudre en temps opportun. Donnez à vos techniciens un accès à toutes leurs tâches à l'aide de l'application Service sur site mobile, qui peut être utilisée en ligne ou hors ligne.

**Remarque :**
Vous pouvez également consulter et télécharger la fiche d'information complète pour un aperçu des Gestion des services sur site fonctionnalités.

## Gestion des services sur site utilisateurs

### Utilisateurs

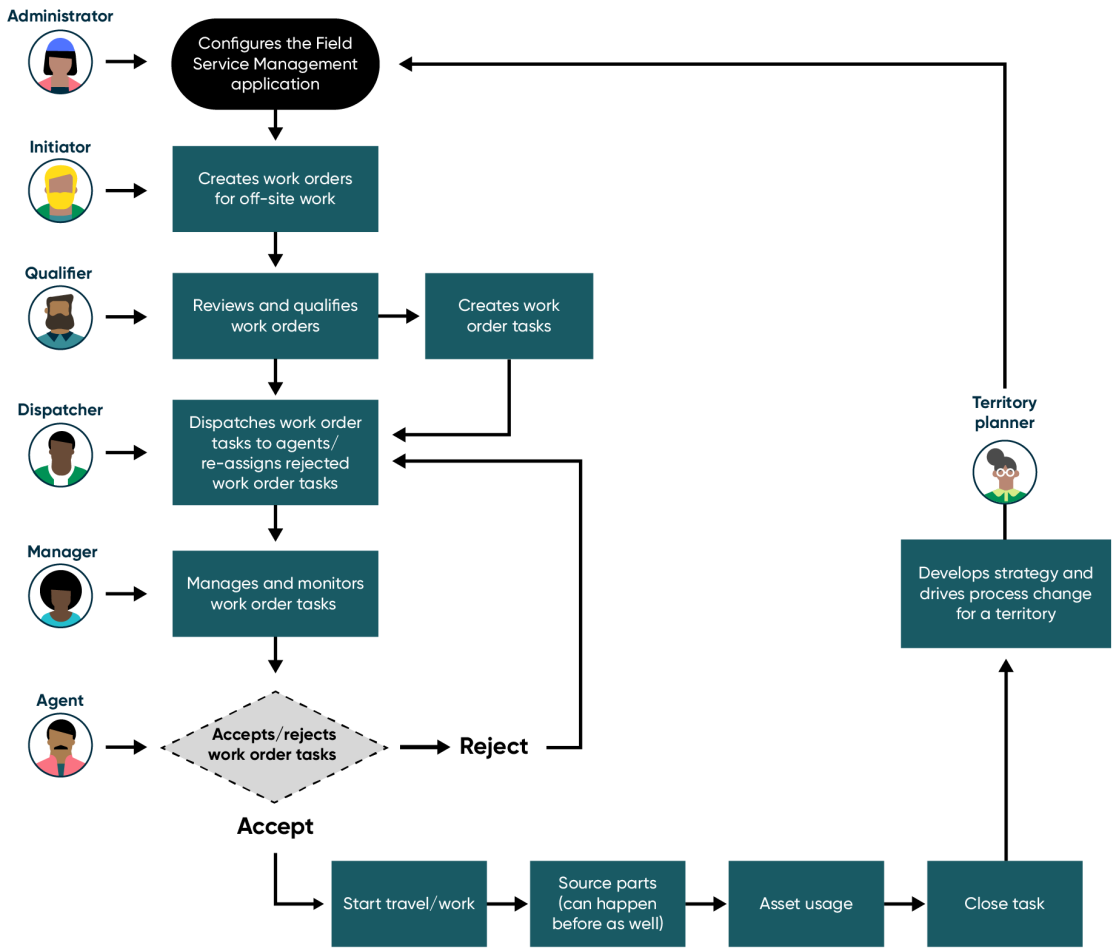
| Utilisateur | Description |
|---|---|
| Administrateur | Configurez l'application Gestion des services sur site pour automatiser le processus d'affectation des tâches de commande de travaux aux techniciens sur site et la rendre prête à l'emploi. |
| Initiateur | Créez une nouvelle commande de travaux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

Traduction automatique

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

## Workflow Gestion des services sur site

L'exemple suivant montre un exemple Gestion des services sur site de workflow de bout en bout décrivant différents rôles et étapes gérés par ces rôles, de la création de la commande de travaux et de la tâche connexe à l'achèvement de la tâche de commande de travaux.




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

   Les répartiteurs font partie de l'équipe Gestion des services sur site , qui gère simultanément les équipes sur le terrain et l'expérience client pour obtenir des résultats positifs pour l'organisation.

Traduction automatique

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

5. Le gestionnaire gère et surveille l'avancement des tâches de commande de travaux. Si un agent rejette la tâche, vous pouvez réaffecter les tâches à un autre agent.
6. Après avoir accepté la tâche de commande de travaux, l'agent se rend à l'emplacement du client avec les pièces et les compétences requises pour travailler sur la tâche affectée.

## Gestion des services sur site avantages

Gestion des services sur site fournit les avantages suivants :

### Avantages de Field Service Management

| Avantage | Fonctionnalité | Utilisateurs |
|---|---|---|
| Simplifiez la configuration à l'aide de modules d'extension low-code et de la configuration guidée. | Configuration guidée | Administrateur |
| Optimisez la planification des tâches, affectez automatiquement des tâches et adaptez-vous à l'évolution des conditions. | Optimisation du calendrier | Administrateur |
| Capturez automatiquement les données critiques lors de la création d'une commande de travaux à partir d'un enregistrement de ticket, d'incident, de problème, de demande de changement ou de tâche de projet. | Saisie de commande de travaux intégrée | Initiateur |
| Habiliter les clients à l'aide Gestion des services sur site de Expérience client à suivre l'emplacement et l'heure d'arrivée des agents en route. | Expérience client dans Gestion des services sur site | Initiateur |
| Recherchez et analysez des commandes de travaux avec des problèmes sous-jacents similaires à l'aide de Intelligence prédictive pour Gestion des services sur site. | Aperçu des commandes de travaux optimisé par Intelligence prédictive | Responsable |
| Tirez le meilleur parti de vos ressources. Planifiez le travail des techniciens de manière dynamique en fonction de leur capacité et des tâches. | Capacité et gestion des réservations | Responsable |
| Donnez aux répartiteurs tout ce dont ils ont besoin en un seul endroit pour prendre des décisions de planification intelligentes et rapides. | Espace de travail du répartiteur | Répartiteur |
| Affectez automatiquement des tâches aux agents de service sur site disponibles disposant des compétences et de l'équipement appropriés. | Planification dynamique | Répartiteur |
| Améliorez l'utilisation de l'agent en recommandant les meilleures tâches disponibles pour combler les lacunes dans le calendrier de l'agent. | Recommandation intelligente de tâches | Répartiteur |
| Soutenez les travaux complexes pour les équipes de techniciens. | Service sur site Opérations de l'équipe | Répartiteur |
| Optimise la gestion des sous-traitants, améliore la communication et rationalise les processus d'attribution des tâches. | Place de marché du service sur site | Répartiteur |

Traduction automatique

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

### Avantages de Field Service Management (suite)

| Avantage | Fonctionnalité | Utilisateurs |
|---|---|---|
| Planifiez et gérez efficacement l'utilisation des ressources pour la tâche de commande de travaux en fonction des différentes régions géographiques. | Service sur site Planification des territoires | Planificateur de territoires |
| Offrez aux techniciens une application intuitive et native Agent mobile qui leur permet de visualiser et d'enregistrer rapidement les informations. | Expérience mobile pour Gestion des services sur site | Service sur site Agent |
| Bénéficiez d'une visibilité et d'une résolution des tâches transparentes pour les workflows complexes entre les équipes et les unités business. | Playbooks pour Gestion des services sur site | Service sur site Agent |
| Suivez et gérez l'inventaire entre les entrepôts. | Gérer l'inventaire dans Gestion des services sur site | Service sur site Agent |
| Permettez aux agents de générer des résumés de tâches de commande de travaux afin de créer des notes plus rapidement et avec plus de détails. | Now Assist pour Gestion des services sur site (FSM) | Service sur site Agent |
| Embauchez des équipes de sous-traitants pour externaliser les tâches de commande de travaux et veiller au respect des accords sur les niveaux de service. | Service sur site Gestion des entrepreneurs | Responsable |
| Surveiller et faire respecter les protocoles environnementaux ou sanitaires. | Gestion de l'exposition aux urgences | Responsable |

### Ce qu'il faut explorer ensuite

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

## Gestion des services sur site Configuration guidée

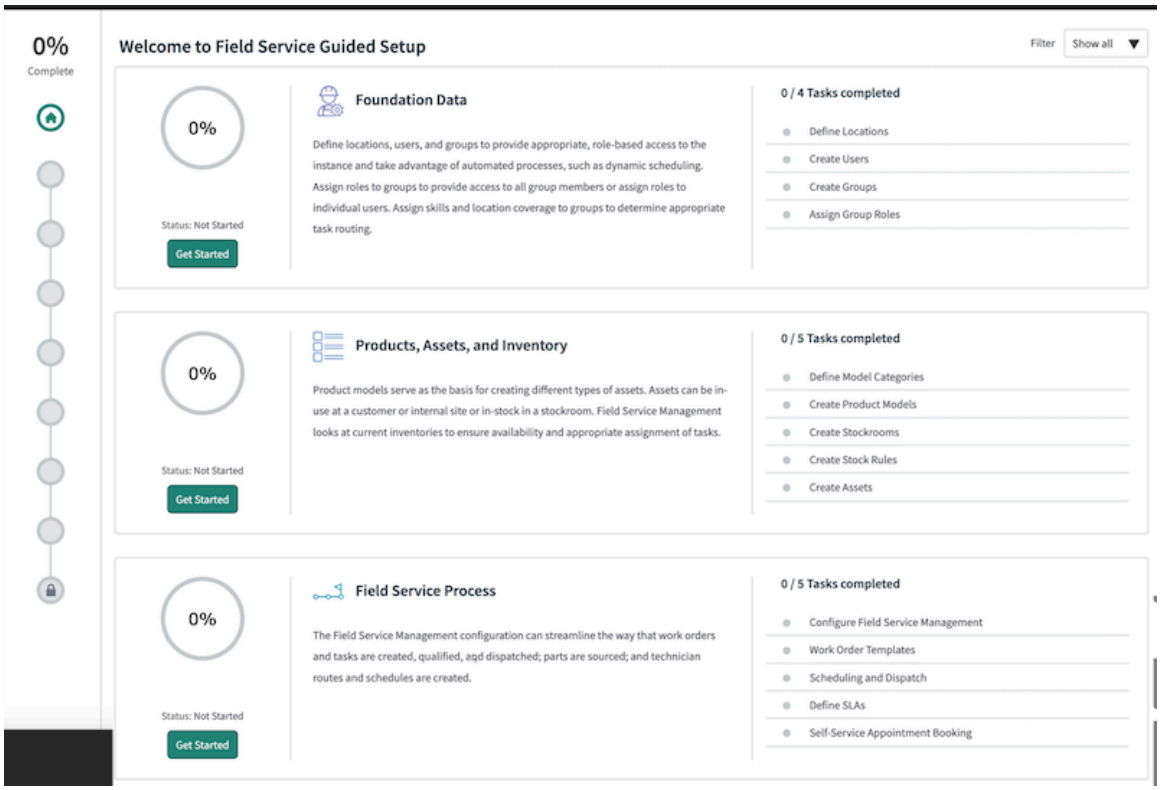
Simplifiez la configuration avec la Gestion des services sur site configuration guidée.

Utilisez la configuration guidée pour passer par la configuration initiale Gestion des services sur site . La configuration guidée vous aide à planifier le déploiement du produit et à effectuer la configuration de base. La configuration guidée organise les activités de configuration en catégories et vous aide à suivre votre progression.

**Remarque :**
Cette configuration guidée vous aide uniquement avec la configuration de base et n'inclut pas toutes les fonctionnalités et options de Gestion des services sur site.

Traduction automatique

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




**Information associée**

Planification de l'implémentation de Gestion des services sur site

Configuration Gestion des services sur site à l’aide de Configuration guidée

## Saisie de commande de travaux intégrée

Commandes de travaux dans les Gestion des services sur site informations du magasin sur le travail demandé, y compris les noms et adresses des clients, les emplacements où le travail doit être effectué et tous les éléments de configuration associés. Les commandes de travaux peuvent inclure une ou plusieurs tâches qui contiennent des détails spécifiques sur le travail à effectuer, tels que les compétences de l’agent requises ou les besoins de pièces.

Vidéo montrant un exemple de service sur site dans CSM Espace de travail d’agent.

La vidéo ci-dessus montre comment créer une commande de travaux à partir d’un Gestion du service client ticket.

Les modèles de commande de travaux remplissent automatiquement la commande de travaux avec les instructions de travail, les tâches et les pièces requises pour que l’agent sur site termine la commande de travaux.

L’intégration Gestion des services sur site à d’autres ServiceNow produits vous permet de créer une commande de travaux à partir de l’espace de travail de l’autre produit.

Lorsque vous créez une commande de travaux à partir d’un produit intégré :

- Les données de l’enregistrement de produit sont automatiquement copiées dans le nouvel ordre de travail.
- La commande de travaux est disponible depuis le produit intégré.

Vous pouvez créer une commande de travaux à partir des types d’enregistrements intégrés suivants :

Traduction automatique

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

**Incident**

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

**Changement**

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

**Tâche de projet**

Utilisez Service sur site pour créer des Gestion des portefeuilles de projets commandes de travaux à partir des tâches du projet. Pour plus d'informations, voir Intégration à Gestion des portefeuilles de projets.

**Demandes de service**

Utilisez Service sur site pour créer des Gestion des services IT commandes de travaux à partir de demandes de service.

**Information associée**

Configuration des modèles de commande de travaux

Préparer les commandes de travaux

## Expérience client dans Gestion des services sur site

La fonctionnalité Expérience client dans Gestion des services sur site fournit aux clients des mises à jour opportunes sur les problèmes signalés, ce qui leur permet de suivre l'emplacement des agents et de fournir des commentaires aux agents.

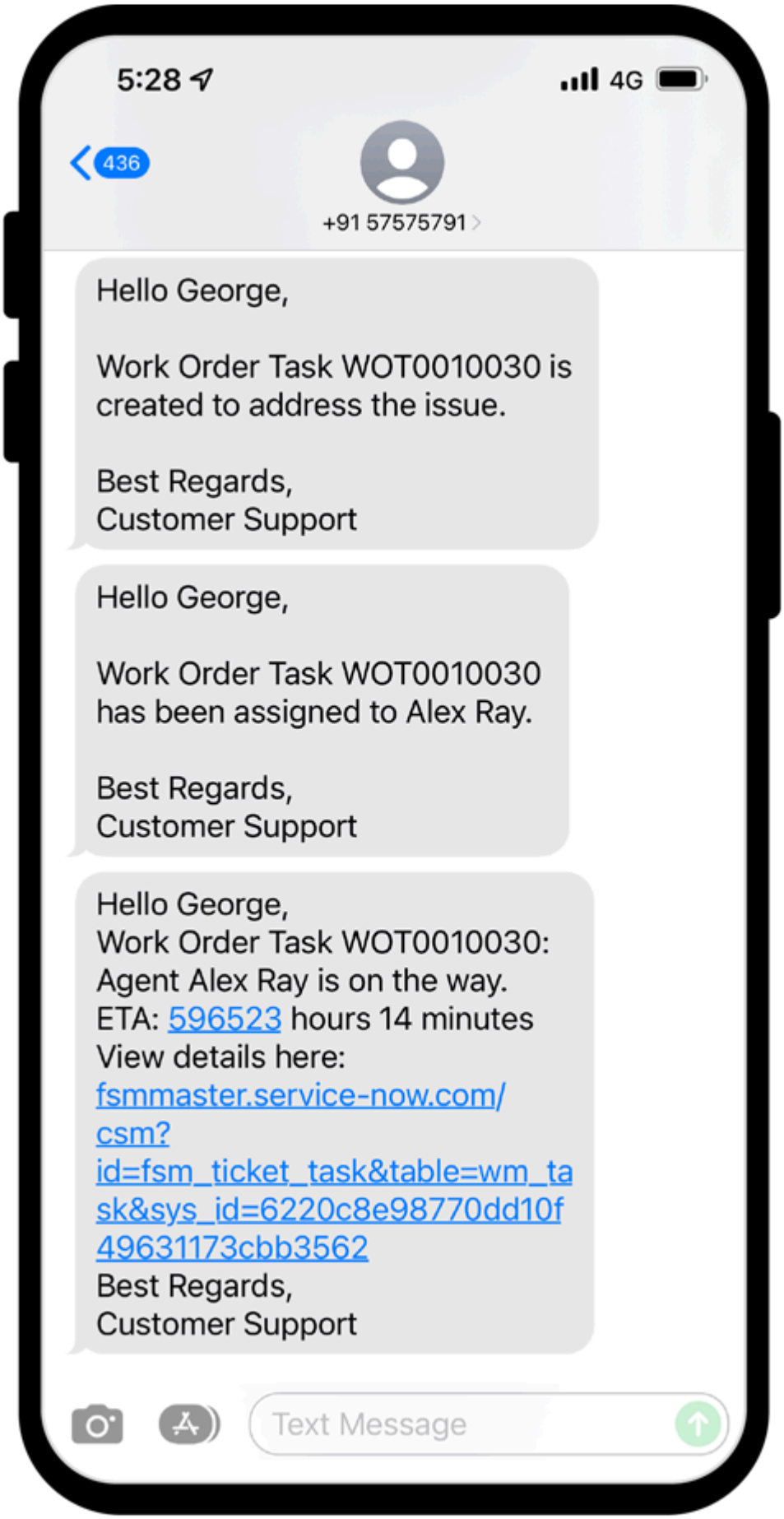
Comment l'application Expérience client Gestion des services sur site tient vos clients informés lorsqu'un agent sur site se rend sur leur site.

La fonctionnalité Expérience client fournit une communication transparente et des mises à jour constantes aux clients sur leurs problèmes signalés par le biais de notifications automatisées par e-mail ou SMS.

Une fois que l'agent a terminé le travail, envoyez aux clients un lien d'enquête pour recueillir leurs commentaires sur le travail.

Traduction automatique

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




Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 Gestion des services sur site l'expérience client

Portail de service client ou consommateur

## Aperçu des commandes de travaux optimisé par Intelligence prédictive

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

Intelligence prédictive pour Gestion des services sur site vous permet de former des modèles prédictifs et d'appliquer des solutions d'apprentissage machine à vos données. Ces solutions vous aident à trouver des articles de la base de connaissances et des commandes de travaux similaires contenant des informations permettant de résoudre votre problème actuel.

## Avantages clés

Intelligence prédictive Les définitions de solutions offrent les avantages suivants aux agents :

**Réduire le délai de résolution**

- Utilisez les définitions de solutions pour recommander des commandes de travaux similaires en fonction des informations saisies dans la description brève de la commande de travaux. Ces recommandations peuvent aider les agents à enquêter sur les tickets et à les résoudre.
- Utilisez les définitions de solutions pour recommander des articles de la base de connaissances sur des sujets similaires en comparant le texte de l'article de la base de connaissances à la brève description de la commande de travaux ou de la tâche de commande de travaux.
- Utilisez les définitions de solutions pour recommander des pièces afin de terminer les tâches de commande de travaux en fonction des aperçus recueillis à partir des tâches de commande de travaux avec une brève description similaire.

**Réduit les taux d'erreur et les coûts**

Utilisez les définitions de solutions de mise en grappe pour regrouper des commandes de travaux similaires en rubriques en fonction des informations saisies dans la brève description de la commande de travaux. Pour plus d'informations, consultez Afficher les rubriques des tendances des commandes de travaux.

**Information associée**

Configurer Intelligence prédictive pour Gestion des services sur site

Analyse prédictive : aperçus des commandes de travaux

## Exploration de processus pour Gestion des services sur site

L'intégration de l'application Exploration de processus à l'application Gestion des services sur site vous permet d'analyser les processus pertinents pour vos KPI et d'identifier les goulots d'étranglement associés aux tâches de commande de travaux.

Exploration de processus pour FSM crée des flux de processus business à partir des données de tâche de commande de travaux dans les pistes d'audit, ce qui permet aux propriétaires de processus d'effectuer des analyses approfondies et de découvrir des aperçus de processus pour améliorer les résultats commerciaux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 Exploration de processus le module d'extension Pack de contenu pour FSM (com.snc.fsm_process_optimization) afin d'activer Exploration de processus le pack de contenu pour FSM. Pour plus d'informations, consultez Modules d'extension supplémentaires pour Gestion des services sur site.

## Utilisateur final et rôles

Si vous disposez des rôles requis, vous pouvez utiliser Analyst Workbench pour accéder aux visualisations des données de workflow de processus et aux outils d'analyse des données relatives aux tickets de service client. Pour plus d'informations, voir Présentation de la console d'analyste .

Les rôles suivants sont requis pour utiliser le pack de Exploration de processus contenu pour FSM.

- sn_process_optimization_viewer
- sn_process_optimization_admin
- sn_process_optimization_analyst
- sn_process_optimization_power_user

## Projet d'optimisation pour les tâches de commande de travaux

Le Exploration de processus pack de contenu pour FSM ajoute un projet prédéfini qui inclut une définition de modèle de processus de **tâches de commande de travaux** prédéfinie pour les commandes de travaux. Par défaut, le projet de **tâches de commande de travaux** filtre les tâches de commande de travaux des deux derniers trimestres. Vous pouvez également configurer un nouveau projet de processus en fonction du projet prédéfini.

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

- Utilisez des définitions d'activité pour comprendre les transitions d'états, telles que les tâches qui passent de l'état Travail en cours à l'état Solution proposée.
- Utilisez des définitions de répartition pour filtrer les enregistrements et analyser une carte de processus par catégories. Par exemple, vous pouvez filtrer les données de tâches de commande de travaux par agents, groupes d'affectation et emplacements.

## Continual Improvement Management Initiative pour les tâches de commande de travaux

Si l'application Gestion de l'amélioration continue (CIM) est activée, vous pouvez également utiliser le projet CIM à partir de la console d'analyste pour suivre la progression des initiatives d'amélioration des tâches de commande de travaux. L'initiative et Exploration de processus le modèle d'amélioration sont automatiquement liés. Pour plus d'informations, voir Intégration avec Gestion de l'amélioration continue .

## Analyse des performances pour les tâches de commande de travaux

Si l'application Analyse des performances est activée, vous pouvez également utiliser les configurations de modèle disponibles pour ouvrir l'application Exploration de processus à partir d'un indicateur Analyse des performances (PA) basé sur les données de tâche

Traduction automatique

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

de commande de travaux. Pour plus d'informations, consultez Intégration avec Analyse des performances (PA).

**Information associée**

Example of content pack for FSM

## Optimisation des opérations de planification et d'expédition

Découvrez comment les répartiteurs gèrent les opérations de planification et de répartition pour vérifier que les tâches sont affectées efficacement aux agents sur site, optimisant ainsi l'utilisation des ressources et la satisfaction des clients. Découvrez les mécanismes qui sous-tendent une allocation efficace des tâches, en vérifiant que la bonne tâche est confiée au bon agent au bon moment pour une prestation de services fluide.

### Le défi de la planification

Les répartiteurs sont chargés de déterminer quel agent sur site doit s'occuper de quelles tâches et à quel moment de son quart de travail. Son objectif est de produire un calendrier de service, en créant un calendrier de tâches optimal pour tous les agents sur le terrain.

Étant donné que chaque tâche prend deux heures et que chaque agent dispose d'une équipe de huit heures, chaque agent sur site peut effectuer jusqu'à quatre tâches au cours d'une équipe. Pour quatre tâches et quatre ressources :

- Les quatre agents pouvaient chacun effectuer une tâche.
- Un seul agent peut gérer les quatre tâches.
- Deux agents peuvent se partager les tâches, chacun prenant deux tâches.
- Trois agents peuvent se répartir les tâches, un agent effectuant deux tâches et les deux autres une tâche chacun.

### Vue d'ensemble des méthodes de planification

L'objectif de la planification est de vérifier que la bonne tâche est affectée au bon agent sur site au bon moment, optimisant ainsi l'utilisation des ressources et la satisfaction du client. Comprendre les mécanismes de planification fournit une vue globale des options d'allocation de tâches disponibles pour un expéditeur.

- Manuel : la planification manuelle implique la méthode traditionnelle par glisser-déplacer, permettant aux répartiteurs d'affecter manuellement des tâches aux agents sur site. Bien qu'elle convienne aux petites équipes aux tâches limitées, la planification manuelle peut prendre du temps et être sujette à des erreurs.
- Interactif : affectation automatique, recommandation intelligente de tâches et optimisation de l'itinéraire
  - Les répartiteurs peuvent utiliser divers outils interactifs pour trouver la meilleure affectation, mais c'est au répartiteur qu'il appartient de prendre la décision finale. L'affectation automatique déclenche manuellement la planification dynamique et trouve des agents sur site appropriés en fonction de divers paramètres. L'expéditeur choisit d'accepter. Convient à un volume élevé de tâches nécessitant une allocation rapide. Par exemple : une entreprise de télécommunications déploie un nouveau service dans une ville.
  - Lorsque la recommandation intelligente de tâches est invoquée dans l'espace de travail du répartiteur, tout le temps libre dont disposent les agents entre les tâches et les événements s'affiche sous forme d'espace vide dans le calendrier de l'agent. Il suggère les meilleures tâches disponibles pour combler ces lacunes dans le calendrier. Cette

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 est disponible à la fois pour les répartiteurs dans l'espace de travail du répartiteur et pour les agents sur site dans l'application ServiceNow Agent Mobile.

  - Alors que l'affectation automatique se concentre sur l'affectation de la tâche au technicien le plus approprié, l'optimisation de l'itinéraire réorganise ces tâches après l'affectation pour minimiser le temps de conduite.

- Automatique : la planification automatique utilise la planification dynamique pour affecter automatiquement les tâches entrantes en fonction de conditions prédéfinies telles que l'ensemble de compétences ou l'emplacement. Cette méthode utilise des règles prédéfinies pour attribuer des tâches et est efficace pour les opérations à moyenne échelle, en se concentrant sur les affectations de tâches immédiates et individuelles. Il est également idéal pour les tâches avec des exigences bien définies, telles que les tâches d'entretien de routine pour une flotte de voitures de location. La planification automatique peut également être déclenchée à partir d'un événement, par exemple lorsqu'un technicien planifie un temps indisponible, les tâches sont automatiquement supprimées et replanifiées. Cela peut être utilisé pendant les vacances ou les congés de maladie imprévus.
- Optimisation du calendrier : l'optimisation des lots optimise les tâches par lots pour plusieurs agents sur site, en tenant compte de toutes les contraintes. Utilisez-le au début de la journée ou de la semaine. Par exemple, un service de nettoyage planifie sa semaine à l'avance pour plusieurs clients. L'optimisation des événements intrajournaliers réoptimise les calendriers en temps réel en fonction de l'évolution des conditions. Utile lorsque les tâches sont annulées, retardées ou que de nouvelles tâches arrivent. Par exemple : un câblodistributeur s'occupe des annulations de dernière minute et des nouvelles installations.

## Automatisation de la planification des tâches de commande de travaux

Apprenez à planifier des tâches de commande de travaux entre les agents sur site à l'aide de méthodes de planification automatisées. En tenant compte de facteurs tels que les SLA, les dépendances des tâches et les emplacements, l'automatisation rationalise le processus pour des résultats optimaux.

Considérations clés pour la planification :

- Accord sur les niveaux de service (SLA)
- Fenêtres et durée des tâches
- Dépendances de tâches
- Compétences et pièces requises
- Temps de travail et heures supplémentaires
- Emplacement géographique
- Disponibilité du prestataire
- Préférences personnalisées
- Regroupement des tâches

Les méthodes de planification automatisées tiennent compte des facteurs clés et affectent des tâches aux agents appropriés. Cela permet non seulement de gagner du temps, mais aussi d'améliorer l'efficacité des opérations de service sur le terrain.

## Gérez efficacement les techniciens et les tâches en fonction de l'emplacement

Gestion des services sur site fournit différents types de cartes. Ces cartes aident les agents, les gestionnaires et les répartiteurs de service sur site à accomplir les tâches plus rapidement.



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

**Carte de l’agent**

Les agents de services sur site peuvent visualiser les itinéraires optimisés pour les tâches qui leur sont affectées pour un jour donné.

Les gestionnaires peuvent afficher des itinéraires optimisés pour les tâches affectées aux membres de leur équipe.

**Carte de répartition**

Les répartiteurs peuvent savoir où se trouvent les techniciens de service sur site afin qu’ils puissent affecter et réaffecter le travail en fonction de la proximité.

Les répartiteurs peuvent afficher toutes les tâches de travail ouvertes afin de comprendre la répartition du travail et d’identifier rapidement les zones impactées.

Les répartiteurs peuvent facilement affecter des tâches de travail, optimiser les itinéraires et modifier les affectations directement à partir de la carte.

**Carte d’accord sur les niveaux de service (SLA)**

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

**Information associée**

Configuration d’une méthode de planification des services sur site

## Réservation de rendez-vous

La fonctionnalité de Prise de rendez-vous vous permet de configurer, gérer et créer des rendez-vous.

La fonctionnalité de prise de rendez-vous permet de gérer efficacement les demandes de service. Avec la fonctionnalité de Prise de rendez-vous, les administrateurs peuvent configurer la disponibilité des rendez-vous, les notifications et gérer les créneaux de rendez-vous.

Les clients peuvent consulter les fenêtres de rendez-vous disponibles, effectuer une sélection et prendre un rendez-vous de service à partir du portail de services. Les agents et les répartiteurs peuvent également réserver des rendez-vous pour le compte de clients.

La fonctionnalité de Prise de rendez-vous prend en charge l’affectation manuelle des tâches de commande de travaux et la planification dynamique des tâches de commande de travaux.

## Fonctionnalités principales

Les principales caractéristiques de la prise de rendez-vous sont les suivantes :

- Générer une commande de travaux et des tâches de commande de travaux pour un rendez-vous.
- Assurez-vous que les commandes de travaux sont terminées à temps, que les techniciens sont affectés efficacement et que les attentes des clients sont satisfaites.
- Activez l’utilisation du calendrier de prise de rendez-vous sismique sur toutes les interfaces utilisateur, garantissant une expérience de planification cohérente et transparente.
- Recommandez des créneaux aux clients pour assurer une planification optimale.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 de prise de rendez-vous assure un flux de travail fluide en minimisant les conflits de rendez-vous.
- Assurez une productivité maximale en configurant les créneaux de rendez-vous en fonction de la tâche, de l'emplacement, de la disponibilité de l'agent et des compétences.

## Prise de rendez-vous basée sur la capacité et la gestion des réservations

La prise de rendez-vous tient compte de la capacité définie et des réservations pour un territoire ou un groupe afin d'afficher les emplacements disponibles. Pour plus d'informations, consultez En savoir plus sur les paramètres de disponibilité des rendez-vous.

**Information associée**

Configuration de la réservation de rendez-vous

Gestion des rendez-vous

## Planification dynamique

La planification dynamique est un mécanisme avancé et flexible permettant de gérer les tâches de travail des agents sur site. Elle facilite la planification et permet aux répartiteurs de gérer efficacement les exceptions et les changements.

En tirant parti des attributs de tâche et de la disponibilité des agents, la planification dynamique optimise l'allocation des tâches, ce qui améliore l'efficacité des opérations de service sur site.

## Avantages clés

La planification dynamique rationalise les affectations de champs, gère les SLA, optimise la sélection des agents et améliore la résolution des problèmes. En tirant parti de ses capacités avancées, les organisations peuvent améliorer l'efficacité opérationnelle, offrir des expériences de service sur site exceptionnelles et atteindre des niveaux plus élevés de satisfaction client.

**Rationaliser les affectations de champs**

La planification dynamique vous permet d'automatiser les calendriers et les itinéraires, ce qui réduit le temps de déplacement des opérateurs de terrain. En attribuant des tâches en fonction de règles de classement personnalisables, les tâches essentielles sont hiérarchisées, ce qui garantit que les agents et les équipes sur le terrain consacrent plus de temps à des tâches productives et moins de temps à la conduite.

**Gérer les accords sur les niveaux de service (SLA)**

La planification dynamique réaffecte automatiquement les tâches. Par exemple, lorsqu'un agent est en congé ou lorsqu'une tâche de priorité élevée arrive. En utilisant des règles de classement et des contraintes de désaffectation, vous pouvez libérer les agents pour qu'ils gèrent des tâches plus prioritaires, garantissant ainsi une allocation optimale des ressources et la conformité avec les SLA.

**Sélection intelligente de l'agent**

La planification dynamique facilite la mise en correspondance des tâches avec les agents les plus appropriés. En tenant compte de critères tels que les compétences des agents et le temps de trajet, les tâches sont affectées intelligemment aux agents qui possèdent les compétences requises et peuvent se rendre efficacement sur le chantier. Cela maximise la productivité et améliore la qualité du service.

**Résoudre les problèmes lors de la première 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 planification dynamique permet l'affectation automatique des tâches aux agents de service sur site qui disposent des compétences et de l'équipement appropriés. En veillant à ce que les tâches soient affectées à des agents qualifiés, la probabilité de résoudre les problèmes lors de la première visite est accrue. Cela minimise le besoin d'appels de service multiples et améliore la satisfaction des clients.

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

Lorsqu'elle est activée, la planification dynamique fonctionne avec l'application Optimisation des effectifs pour le service sur site. Cette intégration vous permet d'afficher le calendrier et les événements de l'agent directement à partir du calendrier de l'espace de travail du répartiteur. Accédez à une vue unifiée de la disponibilité des agents et affectez des tâches en connaissance de cause.

## Planification dynamique pour les équipes planifiées

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

## Planification dynamique pour la gestion des capacités et des réservations

La planification dynamique planifie les affectations de tâches en fonction de la capacité définie pour un territoire ou un groupe en tenant compte de toutes les règles de réservation.

**Information associée**

Configuration de la planification dynamique

Affectation de tâches de commande de travaux aux agents à l'aide de la planification dynamique

## Recommandation intelligente de tâches

La ServiceNow® fonctionnalité Recommandation intelligente de tâches aide les répartiteurs à améliorer l'utilisation des agents en recommandant des tâches pour remplir les calendriers des agents. Les agents peuvent également afficher les tâches recommandées et se les affecter à eux-mêmes à l'aide de l'application ServiceNow Agent mobile.

## Fonctionnalités principales

Configurez des recommandations de tâches intelligentes pour recommander efficacement des tâches aux agents en fonction des politiques et des conditions de filtrage définies. Déterminez les applications via lesquelles vous pouvez accéder aux recommandations de tâches. Les recommandations de tâches intelligentes offrent plusieurs fonctionnalités clés qui améliorent l'efficacité de la planification :

- Comblement des lacunes : lorsqu'elles sont invoquées dans l'Espace de travail du répartiteur ou l'Application ServiceNow Agent Mobile, les recommandations de tâches intelligentes identifient les lacunes dans les calendriers des agents et recommandent des tâches pour combler ces lacunes, maximisant ainsi l'utilisation des agents.
- Critères de sélection : les tâches recommandées doivent répondre à des critères de sélection spécifiques, notamment l'état Expédition en attente, la zone de couverture de l'agent et une durée de travail estimée dans la fenêtre de temps sélectionnée.

Traduction automatique

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

- Optimisation de l’utilisation : en recommandant des tâches qui correspondent à la disponibilité et aux compétences des agents, les recommandations de tâches intelligentes optimisent l’utilisation des agents, minimisant ainsi les temps d’inactivité et maximisant la productivité.

**Information associée**

Configuration des recommandations de tâches intelligentes

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

Affecter des tâches à vous-même en fonction de la recommandation de tâche intelligente

## Optimisation du calendrier

Cela Optimisation du calendrier vous permet d’optimiser la planification des tâches, d’affecter automatiquement des tâches et de vous adapter à l’évolution des conditions. En appliquant des politiques, vous pouvez créer le meilleur calendrier possible qui maximise l’affectation des tâches et minimise le temps de déplacement.

## Principaux avantages

**Améliorez la satisfaction des clients**

Créez des calendriers plus prévisibles, privilégiez les tâches hautement prioritaires et assurez-vous que les SLA sont respectés. Concentrez-vous sur la résolution de tickets exceptionnels tandis qu’Optimisation du calendrier gère la majorité des tâches.

**Réduire les coûts**

Coordonner et diriger efficacement un grand nombre d’agents. Planifiez la meilleure ressource pour garantir une première correction. Réduisez le temps de déplacement et les heures supplémentaires.

**Augmenter le chiffre d’affaires**

Intégrer plus d’emplois dans les heures de travail pour augmenter la satisfaction et la fidélité des clients.

**Productivité de l’agent**

Augmentez la productivité des agents en permettant des transitions rapides entre les affectations. Minimisez le temps de déplacement pour réduire la consommation de carburant et les émissions.

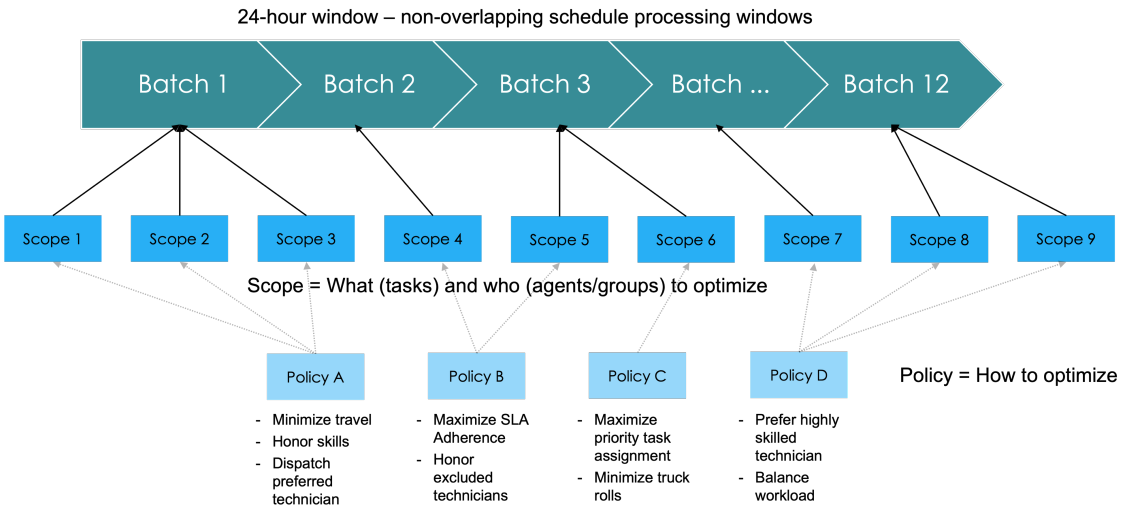
## Optimisation du calendrier Diagramme de workflow

La figure suivante illustre le workflow de haut niveau de Optimisation du calendrier.

Traduction automatique

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

**Workflow Optimisation du calendrier**




## Composants clés dans Optimisation du calendrier

Les politiques encapsulent vos objectifs d'optimisation en combinant les objectifs et les contraintes. Connaître vos objectifs et vos contraintes vous permet d'adapter efficacement vos stratégies d'optimisation. Par exemple, si votre équipe se compose de 20 techniciens opérant dans une ville, une stratégie peut être configurée pour minimiser le temps de déplacement. En exécutant un lot d'optimisation la veille, le système rationalise les tâches et réduit le temps de trajet.

Les champs d'application relient les tâches aux politiques et peuvent être basés sur des groupes d'affectation ou des territoires géographiques. La sélection du périmètre approprié est essentielle pour garantir que vos politiques sont appliquées au bon ensemble de tâches, optimisant ainsi vos ressources là où cela compte.

Les lots sont les configurations qui définissent quand et comment vos optimisations se produisent. L'exécution de lots à des moments stratégiques vous permet de vous adapter rapidement aux changements et aux besoins.

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

## Optimisation du calendrier Basé sur les territoires

Utilisez Optimisation du calendrier la planification des territoires de service sur site pour planifier des affectations multi-territoires complexes où un agent peut être responsable de plusieurs territoires sur une période de traitement par lots plus longue. Affectez des tâches aux agents, qu'ils soient des membres principaux ou secondaires d'un ou de plusieurs territoires.

## Optimisation du calendrier intrajournalier

L'optimisation intrajournalière optimise à nouveau les calendriers pour les groupes ou les territoires en temps réel en fonction de l'évolution des conditions. Utile lorsque les tâches sont annulées, retardées ou que de nouvelles tâches arrivent. Par exemple :

Traduction automatique

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

- Un câblodistributeur s'occupe des annulations de dernière minute.
- Un événement météorologique entraîne de nouvelles tâches de réparation hautement prioritaires.
- Un technicien déclare malade pour la journée.

**Remarque :**
L'automatisation de la planification du service sur site doit être installée pour utiliser l'optimisation intrajournalière.

### Optimisation du calendrier en fonction de la capacité et de la gestion des réservations

À utiliser Optimisation du calendrier avec la gestion des réservations et de la capacité pour allouer des tâches. Cette intégration tient compte des capacités définies et des réservations pour les équipes internes et les prestataires externes avant de planifier et d'allouer les tâches.

### Optimisation du calendrier pour les équipes planifiées

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

### Optimisation du calendrier avec Optimisation des effectifs pour le service sur site

Utilisez cette fonction Optimisation du calendrier pour prendre en compte le calendrier des agents et les événements de l'application Optimisation des effectifs pour le service sur site afin d'affecter automatiquement des tâches.

### Optimisation du calendrier avec des dépendances de tâches avancées

Permet Optimisation du calendrier d'affecter efficacement des tâches en tenant compte des dépendances de tâches avancées entre elles.

### Optimisation du calendrier fondé sur Service sur site Efficience de l'agent

Utilisez Service sur site Efficience de l'agent avec Optimisation du calendrier pour identifier, planifier et affecter des tâches à l'agent le plus approprié en fonction de son efficacité et d'une durée estimée précise.

### Optimisation du calendrier Basé sur les valeurs de pénalité pour les déplacements, les déplacements ou les heures supplémentaires

Définissez les valeurs de pénalité de travail, de déplacement et d'heures supplémentaires pour chaque agent. Un agent qui a plus de compétences ou d'expérience peut se voir infliger une pénalité plus élevée. Cela aidera le moteur d'optimisation à rationaliser l'affectation de l'agent en choisissant entre des facteurs de planification tels que la distance jusqu'à l'emplacement de la tâche et les valeurs de pénalité.

Par exemple, le moteur d'optimisation peut décider de planifier un agent qui pourrait être plus proche mais avec une valeur de pénalité plus élevée par rapport à quelqu'un de loin avec une valeur de pénalité 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.

**Information associée**

Configurer Optimisation du calendrier

## Espace de travail du répartiteur

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

https://player.vimeo.com/video/1101296666?h=83cc6fbaba&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

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

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

### Fonctionnalités principales

Avec Espace de travail du répartiteur, vous pouvez gérer efficacement le travail, simplifier la gestion des ressources, respecter les accords sur les niveaux de service et maximiser la productivité. Les principaux avantages de sont les Espace de travail du répartiteur suivants :

**Espace de travail unique**

Voyez tout sur un seul écran configurable, des tâches non affectées aux calendriers et cartes des techniciens. Pour plus d'informations, consultez Personnaliser Espace de travail du répartiteur et Tableau de bord du répartiteur.

**Affectation de travail automatisée**

Planifiez les commandes de travaux en fonction des compétences des techniciens, des pièces, de la distance, des recommandations et des heures d'accès.

- Utilisez la planification dynamique pour affecter automatiquement des commandes de travaux en fonction de divers facteurs, notamment les compétences, la disponibilité et la distance. Pour plus d'informations, consultez Planification dynamique.
- Rationalisez les affectations de travail pour les équipes en automatisant le processus de planification. Pour plus d'informations, consultez Service sur site Opérations de l'équipe.

**Optimisation de l'itinéraire**

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

**Recommandations de tâches intelligentes**

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

**Fuseaux horaires multiples**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 plusieurs fuseaux horaires et Espace de travail du répartiteur voyez rapidement où se trouvent les agents. Cela inclut l'empilement des fuseaux horaires les uns sur les autres afin que l'expéditeur n'ait pas à afficher un seul fuseau horaire à la fois.

**Aide à l'affectation**

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

**Faire glisser les affectations de travail en fonction de la proximité, de la disponibilité et des compétences**

Permettez aux répartiteurs de glisser-déplacer l'affectation de travail afin qu'ils puissent affecter des tâches aux techniciens en fonction de la proximité, de la disponibilité et des compétences spécifiques requises. Les répartiteurs peuvent afficher une vue d'ensemble des horaires disponibles pour les techniciens et de la distance actuelle par rapport aux tâches. Les répartiteurs peuvent ensuite faire glisser le travail non affecté vers les heures disponibles pour les techniciens.

Les répartiteurs peuvent acheminer efficacement le travail aux techniciens et surveiller leurs performances. L'optimisation de l'itinéraire détermine l'itinéraire optimal pour qu'ils desservent plusieurs sites.

**Filtres avancés**

Les filtres avancés permettent aux répartiteurs d'affiner leur filtrage des agents, des sous-traitants, des équipes ou des équipements et de trouver exactement ce qu'ils recherchent.

**Ajouter des agents**

Les répartiteurs peuvent ajouter n'importe quel agent appartenant à Espace de travail du répartiteur un territoire ou à un groupe d'affectation auquel ils gèrent. Cela permet aux répartiteurs d'affecter rapidement des tâches sur demande.

**Information associée**

Configurer Espace de travail du répartiteur

Utilisation de l'Espace de travail du répartiteur

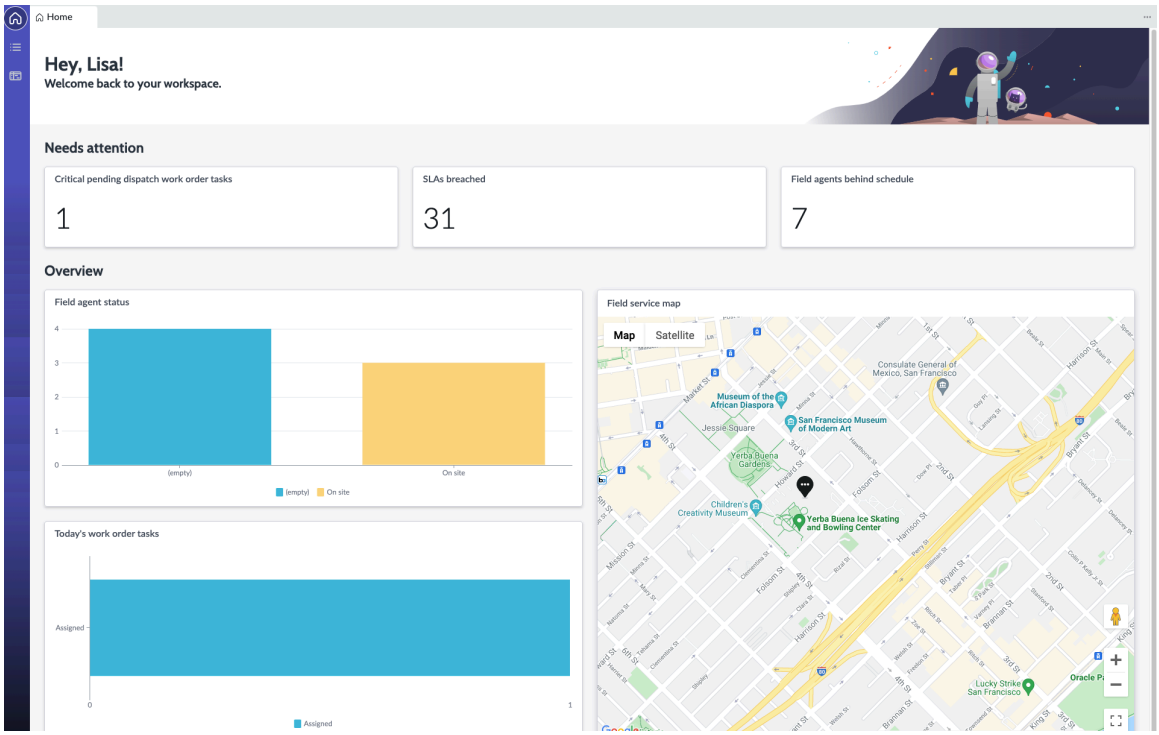
## Tableau de bord du répartiteur

Obtenez une visibilité en temps réel sur les commandes de travaux, les calendriers, les emplacements et les statuts des agents grâce au tableau de bord du répartiteur.

Le tableau de bord Répartiteur affiche les données en temps réel des opérations et des performances des agents de service sur site dans l'ensemble de leurs affectations. Les répartiteurs bénéficient d'une visibilité instantanée sur les éléments d'expédition en attente et sur le statut actuel des agents. Une fois la carte développée, les répartiteurs peuvent effectuer des actions pour zoomer automatiquement sur un technicien ou une tâche de commande de travaux 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.




# Capacité et gestion des réservations

Service sur site La gestion de la capacité et des réservations permet aux gestionnaires d'affecter la quantité de travail appropriée aux agents et aux équipes de prestataires, en veillant à ce qu'ils ne soient pas surchargés au-delà de leur capacité définie. Il permet de planifier les affectations de travail en fonction de la priorité et de la demande, garantissant ainsi que les services d'entreprise restent disponibles sans surcharger les ressources.

Le processus de gestion de la capacité vous aide à planifier les affectations de travail en fonction de la priorité et de la demande et à vous assurer que les services d'entreprise ne sont pas indisponibles en raison d'une surcapacité. Les règles de réservation dans la gestion des capacités vous permettent de réserver un certain pourcentage de temps pour diverses tâches. L'analyse des défaillances passées et la planification de la croissance de la demande de services vous aident à gérer efficacement la capacité.

Vous pouvez utiliser la console de capacité, un outil avancé conçu pour surveiller, gérer et optimiser les capacités de ressources entre les territoires et les canaux de demande. Pour plus d'informations, consultez Console de capacité.

## Avantages clés

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

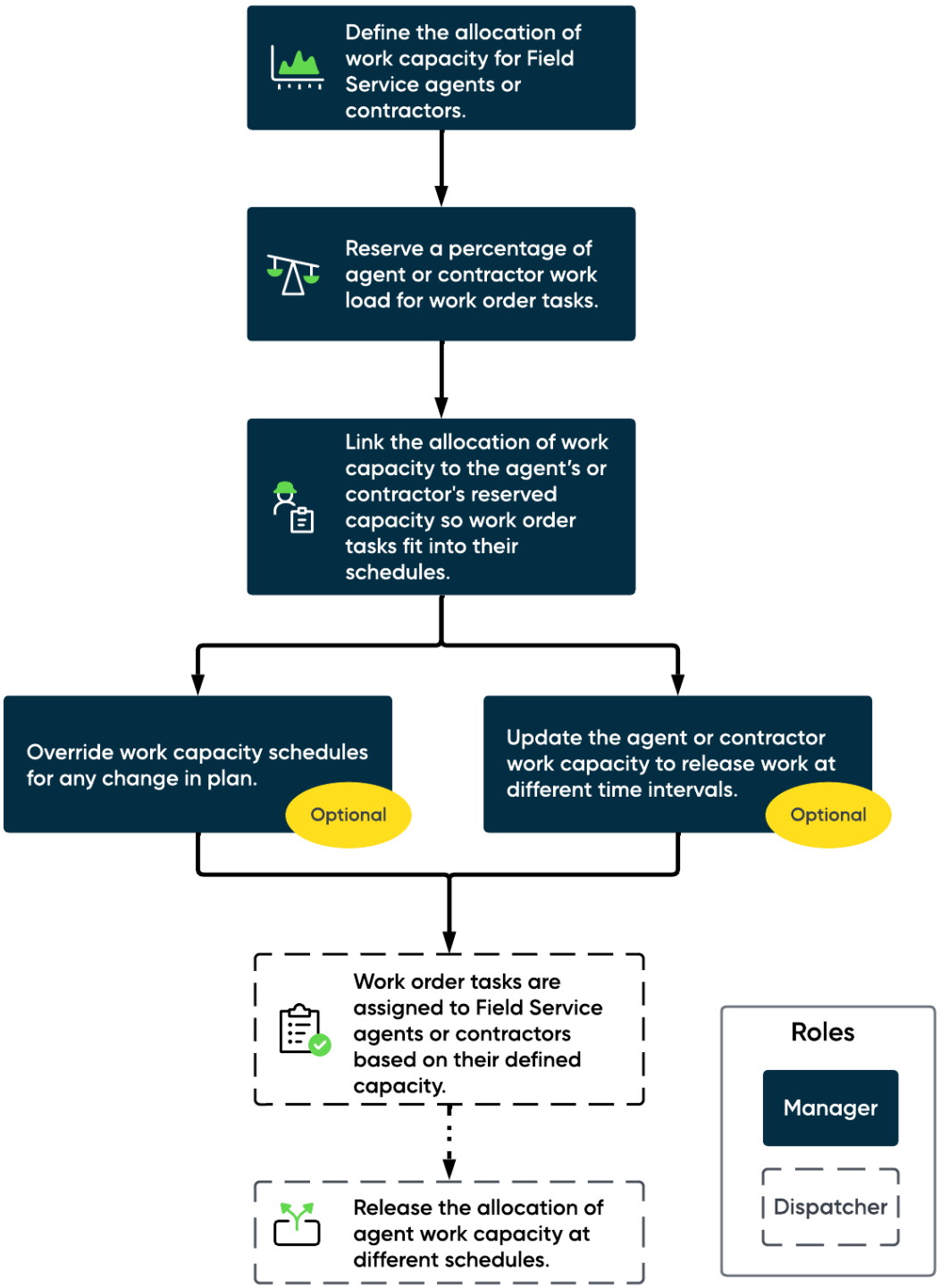
- Améliorez l'efficacité du répartiteur en automatisant la planification basée sur les règles de capacité.
- Meilleure gestion des charges de travail en attribuant la quantité de travail appropriée aux agents de service sur site et aux entreprises sous-traitantes.
- Restez conforme aux exigences de l'entreprise contractante en respectant sa capacité déclarée.

L'image ci-dessous est un exemple des différents états par lesquels passent les capacités des agents, à commencer par la définition de la capacité de travail de l'agent et la

Traduction automatique

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

réservation d’un pourcentage du temps de l’agent. Puis se terminant par la libération de la capacité allouée en fonction du calendrier de l’agent.




**Information associée**

Configuration de la Service sur site gestion des capacités et des réservations

Afficher les informations sur l’utilisation de la capacité

Service sur site Tableau de bord d’analyse de la capacité du territoire

Traduction automatique

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

Console de capacité

Service sur site Composants de gestion des capacités et des réservations

## Console de capacité

La console de capacité est un outil centralisé et intuitif qui simplifie la gestion de la demande, de la capacité et des ressources en fonction des territoires. Conçu pour responsabiliser les organisations, il offre des informations en temps réel sur l'utilisation des ressources, ce qui leur permet d'optimiser l'utilisation de la capacité et de s'adapter à l'évolution des besoins de l'entreprise.

En rationalisant la planification de la capacité et en fournissant des informations exploitables, la console de capacité prend en charge des charges de travail équilibrées et l'efficacité opérationnelle.

### Avantages clés

Service sur site Advanced Capacity and Reservations Management offre les avantages suivants :

- Visibilité en temps réel : obtenez des vues à jour de l'utilisation de la capacité sur les territoires et les canaux de demande.
- Prise de décision proactive : identifiez les goulots d'étranglement et les domaines sous-performants ou surperformants pour des actions correctives immédiates.
- Optimisation des ressources : comparez la capacité utilisée à la capacité allouée pour vous assurer que les ressources sont utilisées efficacement.
- Panneau latéral contextuel : pour afficher des données de capacité supplémentaires ou pour analyser les données de capacité et prendre les mesures nécessaires au niveau du territoire et du canal de demande.

### Fonctionnement

- Vue Calendrier : la console dispose d'une vue de calendrier qui fournit une représentation visuelle claire et exploitable de l'utilisation de la capacité entre les territoires et les canaux de demande.
- Filtres : les filtres situés en haut de la page permettent aux utilisateurs d'affiner les vues de données. Les filtres par défaut affichent les informations les plus pertinentes, mais les utilisateurs peuvent mettre à jour et enregistrer les préférences de filtre en fonction des besoins spécifiques de l'entreprise.

**Information associée**

Activer Service sur site la console de capacité

Utilisation de la console de capacité

## Service sur site Efficience de l'agent

Service sur site Efficience de l'agent permet d'optimiser l'affectation et la planification des tâches de commande de travaux en calculant avec précision la durée de travail d'une tâche de commande de travaux.

Service sur site Efficience de l'agent est le rythme auquel un agent peut terminer une tâche de commande de travaux. En analysant les mesures d'efficacité, les tâches peuvent 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.

affectées plus efficacement aux agents en fonction de leur efficacité pour divers critères, garantissant une gestion optimale des ressources et une exécution dans les délais.

### Avantages clés

Service sur site Efficience de l'agent fournit les avantages suivants :

- Service sur site Efficience de l'agent Les mesures permettent de calculer plus précisément la durée de travail estimée pour une tâche de commande de travaux afin que vous puissiez optimiser la planification et la répartition des tâches de commande de travaux.
- Service sur site Efficience de l'agent Les mesures aident à aligner les tâches avec les agents les plus appropriés en tenant compte de leurs évaluations d'efficacité et de leur temps de trajet.
- Des agents efficaces peuvent être déployés là où ils sont le plus nécessaires, optimisant ainsi l'utilisation de la main-d'œuvre.
- L'intégration Service sur site Efficience de l'agent à la planification dynamique garantit que l'agent disposant de l'efficacité appropriée est affecté automatiquement à la tâche de commande de travaux.
- L'intégration Service sur site Efficience de l'agent à la recommandation intelligente de tâches aide les répartiteurs à améliorer l'utilisation des agents en leur recommandant les tâches appropriées en fonction de leur efficacité.
- L'utilisation de Aide Service sur site Efficience de l'agentOptimisation du calendrier à identifier, planifier et affecter des tâches à l'agent le plus approprié en fonction de son efficacité et d'une durée estimée précise.

**Information associée**

Configurer Service sur site Efficience de l'agent

Composants Service sur site Efficience de l'agent

## Service sur site Opérations de l'équipe

Simplifiez votre processus de planification et créez une équipe d'agents qui peut être affectée pour travailler ensemble à l'aide de la fonctionnalité Opérations de Service sur site l'équipe Service sur site .

Service sur site Les opérations d'équipe vous permettent d'affecter le même ensemble de ressources à plusieurs reprises à des tâches récurrentes . Les membres de l'équipe travaillent ensemble sur la tâche affectée pendant un nombre défini d'heures, de jours, de semaines ou de mois. Le chef d'équipe

Traduction automatique

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

peut enregistrer les contributions au travail de l'équipe à l'aide de l'application

mobile.

**Information associée**

- Activer Service sur site Opérations de l'équipe
- Service sur site Composants des opérations de l'équipe
- Configuration des Service sur site opérations de l'équipe
- Ajouter des équipes à un territoire
- Utilisation des Service sur site opérations de l'équipe

## Service sur site Planification des territoires

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

Grâce à un filtrage intelligent et à une correspondance basée sur des règles prédéfinies, Service sur site Territory Planning garantit que les bons agents ou groupes sont affectés aux tâches, en tenant compte des emplacements géographiques et des objectifs commerciaux.

En tant que gestionnaire ou planificateur de territoire, vous pouvez visualiser les territoires et les points de données à l'intérieur et à l'extérieur des limites, ce qui permet d'obtenir une compréhension complète de la distribution spatiale.

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

## Avantages clés

**Création de territoire assistée**

Créez des territoires multidimensionnels sans effort à l'aide d'outils cartographiques. Modifiez les limites de manière dynamique pour inclure de nouveaux points de données, garantissant ainsi l'inclusion des actifs et des commandes de travaux dans des zones spécifiques.

**Visualisation améliorée**

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

**Allocation optimisée des ressources**

Créez des territoires de service flexibles, en minimisant les chevauchements. Affectez directement des agents ou des équipes sans avoir besoin de groupes d'affectation, ce qui optimise l'efficacité de l'allocation des ressources.

**Analyse et gestion des performances**

Obtenez des informations précieuses sur vos opérations grâce à l'analyse des performances. Surveillez les tâches de commande de travaux ouvertes, l'utilisation des agents sur les tâches de commande de travaux et le temps de déplacement moyen selon le territoire via le tableau de bord Analyse des performances Territoire du service sur site.

**Sécurité des données**

Choisissez d'avoir la confidentialité des données en limitant la visibilité des commandes de travaux et des tâches de commande de travaux sur le territoire affecté pour des opérations business fluides et sécurisées.

**Gestion de la capacité**

Gérez la capacité des équipes internes et des prestataires externes, en la définissant en heures ou en tâches. Adressez-vous séparément aux groupes de prestataires externes, en assurant une allocation précise des ressources en fonction des territoires, en aidant à prévenir les surcharges et en améliorant l'efficacité opérationnelle.

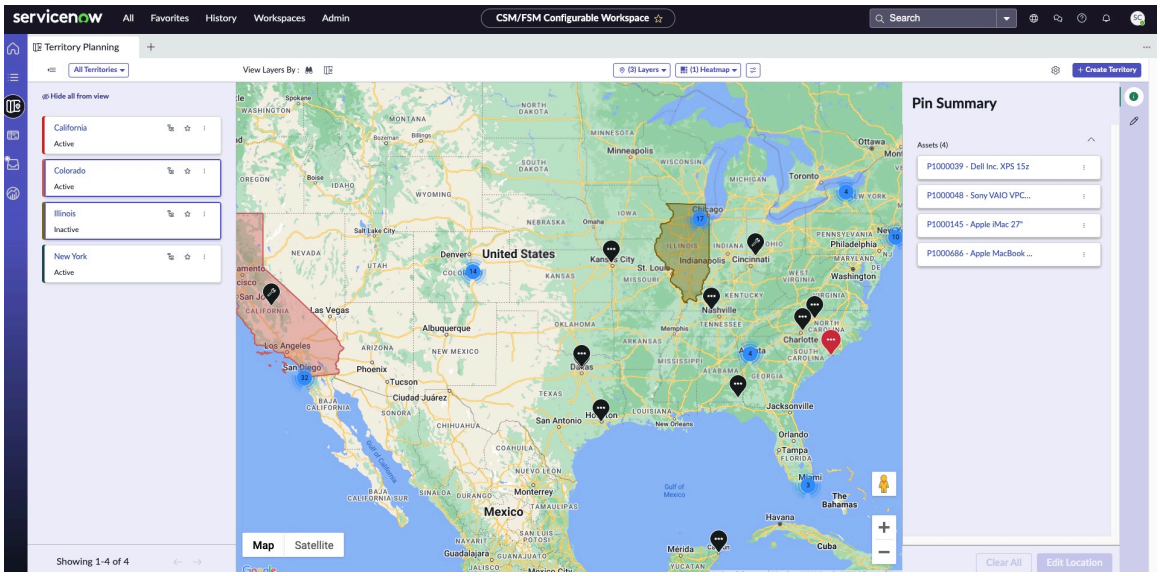
**Optimisation du calendrier**

Planifiez des affectations multi-territoires complexes où un agent peut être responsable de plusieurs territoires sur une période de traitement par lots plus longue. Affectez des tâches aux agents, qu'ils soient des membres principaux ou secondaires d'un ou de plusieurs territoires.

La capture d'écran suivante met en évidence les éléments de données et un panneau latéral contextuel. La sélection d'un marqueur de carte colocalisée permet d'afficher des informations détaillées sur les actifs, ce qui garantit une gestion transparente du territoire.

Traduction automatique

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




**Information associée**

- Configuration de Service sur site la planification des territoires
- Gestion des territoires et des agents à partir de la console Planification des territoires
- Service sur site Tableau de bord Analyse des performances des territoires

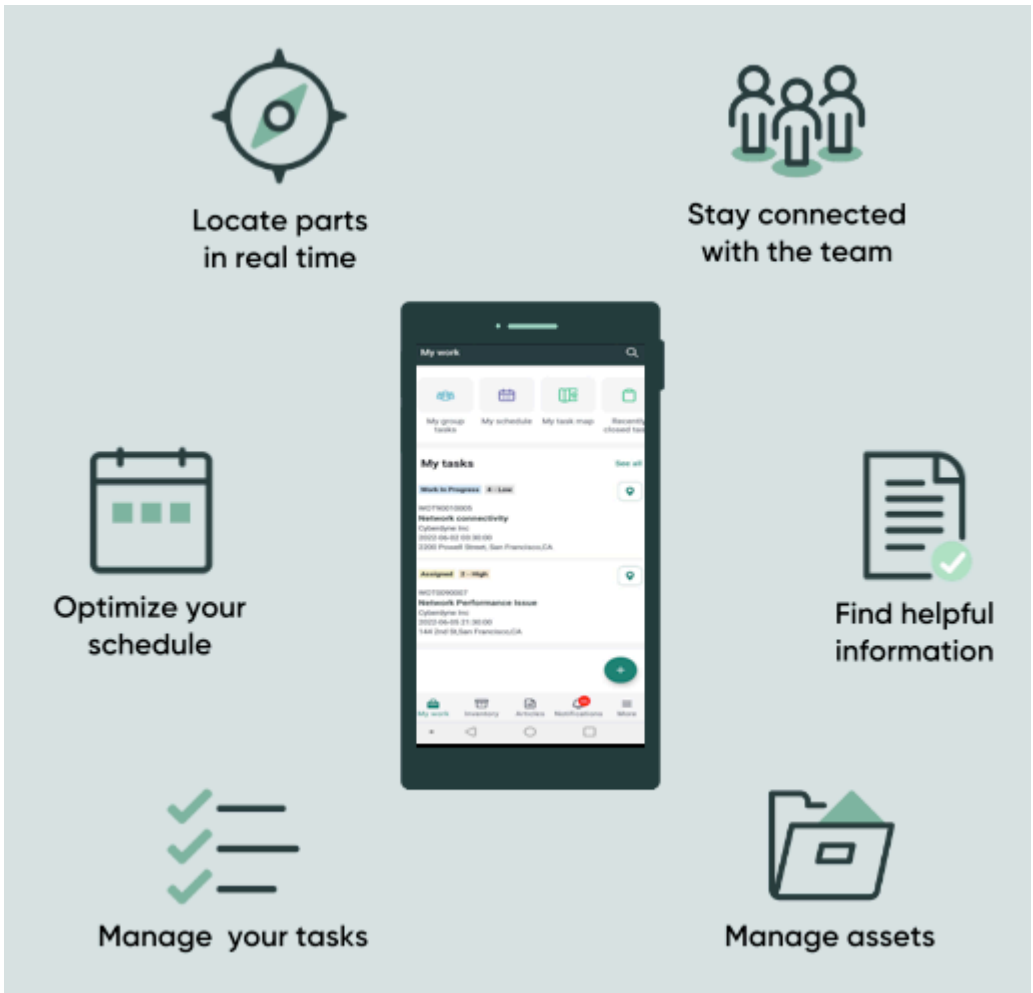
## Expérience mobile pour Gestion des services sur site

Gérez vos tâches de service sur site où que vous soyez à l'aide de l'application mobile Gestion des services sur site. Même sans être connecté à Internet, vous pouvez planifier, effectuer et terminer des tâches. Votre équipement mobile synchronisera les informations avec la prochaine connexion.

L'application mobile Gestion des services sur site s'exécute sur la plateforme mobile ServiceNow.

Traduction automatique

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




## Expérience de l'application mobile de l'agent et ses fonctions

Gérer vos tâches

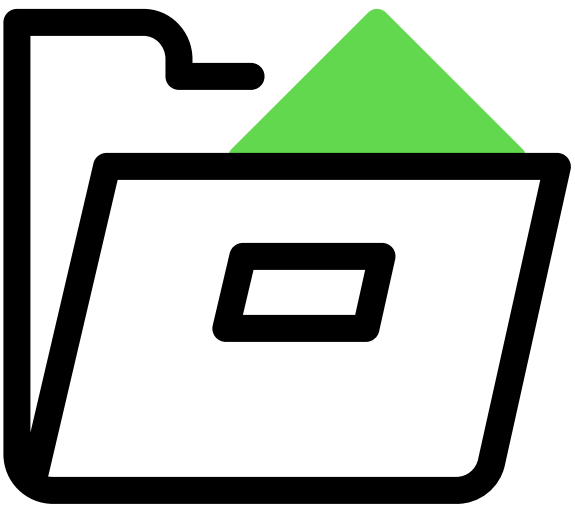
Priorisation sur ServiceNow Agent

- Planifiez vos tâches
- Planifiez votre calendrier
- Démarrer le travail

Traduction automatique

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

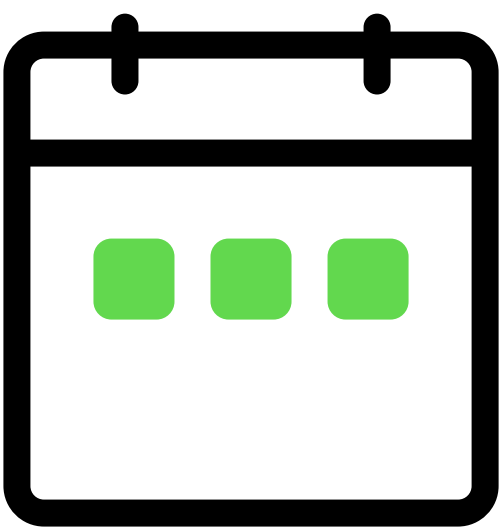
## Expérience de l'application mobile de l'agent et ses fonctions (suite)



Gérer les actifs

### Configuration de la gestion des stocks et des actifs

- Procurer des actifs
- Recevoir des actifs à l'aide de l'application mobile



Optimiser votre calendrier

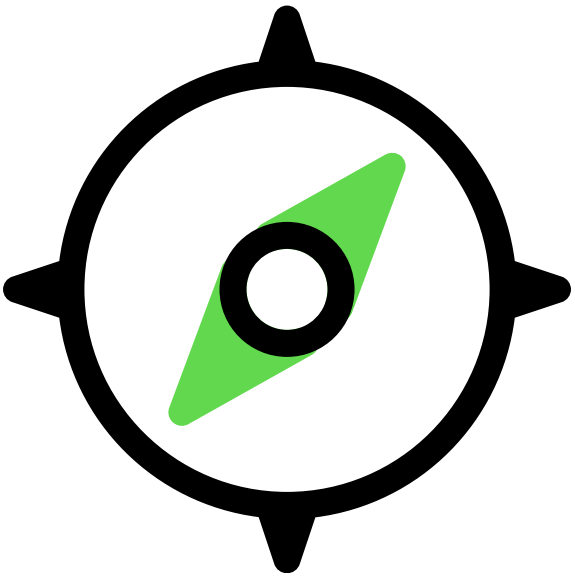
### Trouver le moyen le plus rapide d'exécuter les tâches affectées

- Trouver des itinéraires optimaux pour l'exécution des tâches dans plusieurs endroits
- Accéder aux emplacements des tâches à l'aide de la carte des tâches

Traduction automatique

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

## Expérience de l'application mobile de l'agent et ses fonctions (suite)



Localiser les pièces en temps réel

### Inventaire le ServiceNow Agent

- Localiser des pièces à l'aide de la carte des actifs sur l'application
- Enregistrer les actifs utilisés pour une tâche de commande de travaux

Restez en contact avec l'équipe

### Messagerie instantanée activée ServiceNow Agent

- Appeler les clients directement à partir de l'application si plus d'informations sont nécessaires
- Communiquez avec vos pairs en les appelant ou en leur envoyant un message texte

Traduction automatique

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

## Expérience de l'application mobile de l'agent et ses fonctions (suite)

Trouver des informations utiles

Articles de la base de connaissances sur ServiceNow Agent

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

En mode hors connexion, vous pouvez toujours exécuter les tâches affectées, gérer les actifs, accéder à votre calendrier, suivre l'horodatage des tâches mises à jour et fermer les commandes de travaux et les tâches de commande de travaux. Les données pour les tâches effectuées hors connexion sont stockées sur votre appareil et synchronisées à la prochaine connexion de ce dernier.

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

### Autonomisez les techniciens avec une application optimisée pour une utilisation mobile

À partir de leurs smartphones et tablettes pris en charge, les techniciens de service sur site peuvent effectuer diverses tâches, telles que l'acceptation ou le rejet de tâches, le suivi des déplacements et des temps de travail, l'affichage des tâches et des pièces à l'aide de vues cartographiques et l'accès à leurs calendriers. Des questionnaires sont disponibles pour recueillir et compléter les détails des tâches nécessaires, comme les listes de vérification pour la réalisation du travail ou la sécurité. Une fois les affectations terminées, les clients peuvent confirmer le travail par une signature sur leur équipement mobile. Les clients peuvent également recevoir un récapitulatif de la commande de travaux par e-mail.

L'application mobile prend également en charge le mode hors ligne, permettant aux techniciens de travailler sans connexion Internet.

Utilisez et personnalisez les rapports disponibles avec votre application pour obtenir un aperçu des mesures de tâches, telles que le temps moyen de résolution des tâches de commande de travaux. Obtenez une compréhension en temps réel de l'utilisation, de la capacité, des clients, des emplacements demandant du travail et d'autres mesures à l'aide du tableau de bord. Les gestionnaires peuvent facilement personnaliser les rapports et les tableaux de bord pour obtenir un aperçu en temps réel de l'utilisation et de la capacité des techniciens. Les gestionnaires comprendront mieux les demandes de travail des clients et des employés et les emplacements afin d'identifier les possibilités d'amélioration.

Traduction automatique

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

Achèvement du travail sur l’application ServiceNow Agent mobile

## Playbooks pour Gestion des services sur site

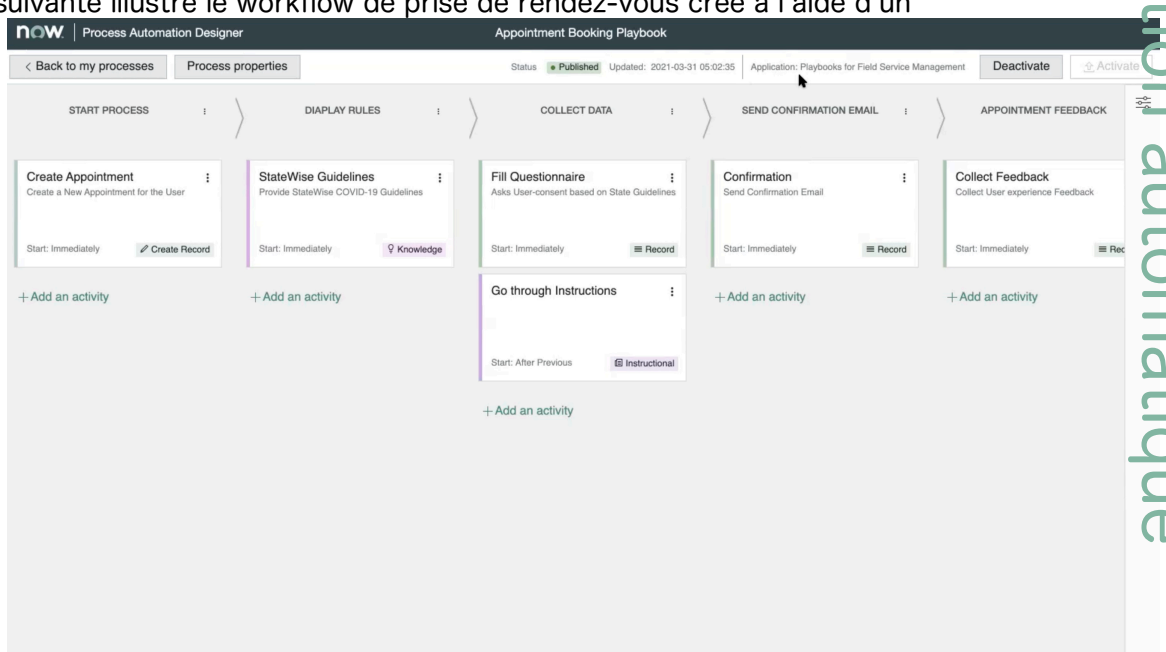
Les Playbooks fournissent des conseils étape par étape à vos Service sur site équipes pour terminer les activités impliquées dans les tâches de service sur site.

Les Playbooks permettent aux agents de gérer le cycle de vie des tâches de commande de travaux en les guidant à travers des séquences d’activités. Les workflows associés à un type spécifique de tâche de commande de travaux et les activités qui doivent être effectuées pour résoudre cette tâche sont détaillés dans le playbook.

Un playbook prend un workflow et le décompose en plusieurs phases. Chaque étape comprend les éléments suivants :

- Une liste d’activités ou d’étapes que l’agent doit effectuer.
- des indicateurs d’état qui affichent l’état actuel de chaque activité ou étape ;
- des cases à cocher et des compteurs qui indiquent où se trouve un agent dans le workflow.

L’image suivante illustre le workflow de prise de rendez-vous créé à l’aide d’un playbook.




## Playbooks pour le ServiceNow Agent

Les playbooks pour l’application ServiceNow Agent incluent des étapes pour terminer une tâche de commande de travaux. Les playbooks peuvent être affichés sous une tâche de commande de travaux sélectionnée sur la page **Mon travail** . Les tâches auxquelles un playbook actif est associé affichent un bouton **Afficher les playbooks** .

Les Playbooks sont organisés en étapes pour fournir une expérience guidée. Ils vous dirigent vers les fonctionnalités nouvelles ou existantes de l’application mobile et gèrent une liste de vérification des étapes terminées sur cette tâche de commande de travaux. Les étapes peuvent être marquées comme terminées ou ignorées à votre discrétion. Les étapes se déroulent comme suit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Dépannage
2. Pièces
3. Heure de l'enregistrement
4. Consigner des incidents
5. Vérifier l'achèvement du travail
6. Fermer la tâche de commande de travaux

Pour plus d'informations, consultez Playbooks sur ServiceNow Agent.

### 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 Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

**Information associée**

Configuration de Playbooks for Gestion des services sur site

## Place de marché du service sur site

Field Service Marketplace optimise la gestion des prestataires, améliore la communication et rationalise les processus d'allocation des tâches.

Avec des fonctionnalités telles que les notifications push, l'acceptation/le rejet de tâches, le retrait d'offre et les chronologies des tâches, l'application rationalise le flux de travail pour les gestionnaires de prestataires externes. Les responsables répartiteurs/prestataires internes peuvent transférer des tâches, définir des critères d'appel d'offres, examiner les réponses et accéder à des mesures précieuses. La demande maintient la confidentialité des soumissions et fournit un calendrier pour l'expiration de la réponse à la soumission.

https://player.vimeo.com/video/1111717941?h=e169fb210a&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

**Information associée**

Configuration de Service sur site Marketplace

## Gestion d'inventaire dans Gestion des services sur site

La gestion des stocks est le processus de suivi des pièces et des fournitures, y compris le transfert des pièces, la consommation, les ajustements et plus encore.

Les pièces représentent des éléments dont les agents de service sur site peuvent avoir besoin lors de l'exécution d'une commande de travaux. Les pièces peuvent être des éléments physiques, comme une batterie, ou des composants non physiques, comme une vidange d'huile ou un devis. Les produits physiques et non physiques sont mesurés et vendus en quantité d'unités.

**Information associée**

Gérer l'inventaire dans Gestion des services sur site

Traduction automatique

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

## Prise en charge des actifs linéaires

La prise en charge des actifs linéaires vous Gestion des services sur site permet d'accomplir toutes les tâches essentielles telles que les activités de maintenance ou les réparations nécessaires au fonctionnement optimal des actifs linéaires.

Un actif linéaire est un actif qui a une longueur ou une dimension physique, comme les routes, les chemins de fer et les réseaux ou câbles de télécommunication. Ils ont un point de départ et un point d'arrivée définis et peuvent être représentés sous la forme d'une séquence de segments ou de nœuds interconnectés. Un segment linéaire est une section spécifique de cet actif définie par un point de départ et un point d'arrivée ou un point de départ et une longueur. Vous pouvez créer des actifs linéaires dans Gestion des actifs d'entreprise. Pour plus d'informations, consultez Create linear assets .

Gestion des services sur site offre l'aptitude à créer et à gérer des commandes de travaux et des tâches de commande de travaux pour les actifs linéaires. L'intégration de Google Maps vous permet d'afficher et de sélectionner des actifs linéaires et leurs segments associés directement sur l'interface de la carte de localisation des services.

### Avantages clés

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

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

**Information associée**

Activer la prise en charge des actifs linéaires dans Gestion des services sur site

Affecter des commandes de travaux pour les actifs linéaires dans Gestion des services sur site

Actifs linéaires le ServiceNow Agent

## Surveillance et analyse pour Gestion des services sur site

Gérez, supervisez et surveillez diverses activités de gestion impliquées dans , telles que la gestion des affectations de tâches de commande de Gestion des services sur site travaux, l'approbation des congés des agents, la charge de travail, entre autres.

### Service sur site Gestion des entrepreneurs

Gérez le travail des prestataires et les accords sur les niveaux de service (SLA). Avec l'application ServiceNow Contractor Management, connectez-vous, engagez-vous et collaborez avec des sociétés prestataires tierces et leur personnel pour sous-traiter les tâches de commande de travaux.

L'application Service sur site Gestion des prestataires permet Service sur site aux gestionnaires de votre organisation d'externaliser le travail en intégrant des sociétés contractantes et leur personnel, comme des gestionnaires externes et des agents externes. Les tâches de commande de travaux sont affectées au gestionnaire du groupe de prestataires à partir de la société contractante. Un groupe définit le critère d'affectation en fonction des 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.

de groupe d'affectation sélectionnées, telles que le groupe externe, ainsi que sa zone de couverture, ses compétences et ses modèles de produits.

Les gestionnaires de ces sociétés contractantes utilisent le Portail des prestataires pour examiner les détails des tâches de commande de travaux affectées et peuvent choisir de rejeter les tâches. S'ils acceptent la tâche, ils peuvent ensuite réaffecter les tâches aux membres de leur équipe de prestataires.

Si le groupe d'affectation préféré est interne, mais que personne dans le groupe interne ne remplit le critère du groupe d'affectation, le système recherche un groupe externe approprié auquel affecter la tâche et inversement.

**Information associée**

- Activer Service sur site Contractor Management
- Configurer Contractor Management
- Portail des prestataires
- Tableau de bord du prestataire

## Gestion de l'exposition aux urgences

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

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

Si un agent est signalé comme positif pour une maladie, l'administrateur du diagnostic peut exécuter un rapport de diagnostic pour identifier les autres agents potentiellement affectés, les clients susceptibles d'être entrés en contact avec l'agent affecté et les autres agents qui ont rendu visite aux clients affectés pendant la période sélectionnée. Le Service sur site gestionnaire peut consulter le rapport de diagnostic et prendre les mesures appropriées pour atténuer la propagation de l'infection. Le gestionnaire peut promouvoir la sécurité des agents en empêchant les agents affectés ou potentiellement exposés d'être disponibles pour des dates ultérieures.

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

**Suivre les agents et les clients affectés**

Exécutez un rapport de diagnostic pour les agents affectés en fonction de leur historique de commande de travaux pour la période sélectionnée et affichez le rapport pour identifier les autres agents et clients potentiellement affectés.

**Calendriers de l'agent de bloc**

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

**Appliquer des contrôles de conformité pour les agents**

Demandez aux agents de participer à une enquête de conformité avant de commencer à travailler sur la tâche et avant de terminer la tâche de commande de travaux afin de vérifier s'ils ont pris les précautions appropriées conformément aux directives du protocole de sécurité recommandé.

**Afficher les données avec l'impact de Covid19**

Affichez les emplacements des tâches, des agents et des actifs sur une carte qui montre l'impact du COVID-19.

Traduction automatique

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

**Vérifier le statut de conformité de l'agent**

Examinez l'état des agents et des tâches conformes et non conformes à l'aide du Service sur site tableau de bord Sécurité.

**Information associée**

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

## Analyse prédictive : aperçus des commandes de travaux

Résolvez les commandes de travaux plus efficacement en utilisant Intelligence prédictive pour Gestion des services sur site identifier les commandes de travaux présentant des problèmes similaires. Chaque groupe de commandes de travaux similaires représente une rubrique de tendances de commande de travaux.

### Avantages clés

L'utilisation de la rubrique des tendances de commande de travaux présente les avantages suivants :

- Augmentez la productivité des gestionnaires : identifiez rapidement les grappes de tickets qui pointent vers des problèmes sous-jacents similaires, et prenez des mesures pour les résoudre.
- Améliorez l'expérience des agents : résolvez les problèmes de manière proactive en analysant d'autres commandes de travaux dans la rubrique.
- Améliorez l'efficacité opérationnelle : réduisez l'arriéré de commandes de travaux en résolvant plusieurs types de commandes de travaux similaires à la fois.

Les administrateurs système forment les définitions de solutions pour identifier et regrouper des types de commandes de travaux similaires. Les gestionnaires utilisent les listes de rubriques **Tendances des commandes de travaux** pour analyser le backlog des commandes de travaux.

**Information associée**

Afficher les rubriques des tendances des commandes de travaux

# Planned Work Management

L'application Gestion du travail planifié aide Gestion des services sur site les organisations à créer et à gérer des activités de travail planifiées avec des calendriers récurrents à intervalles réguliers. Les activités de travail prévues comprennent la maintenance, les inspections, les audits ou autres.

Cette application permet de configurer des activités planifiées, qui sont planifiées pour être exécutées périodiquement en fonction des intervalles de temps, de l'utilisation ou de l'occurrence de certaines conditions.

Gestion du travail planifié vous permet de créer des commandes de travaux qui spécifient comment et quand effectuer des activités de travail planifiées, telles que la maintenance, les inspections et les audits. Les commandes de travaux peuvent être basées sur les facteurs suivants :

- Un intervalle de temps spécifié, par exemple après un certain nombre de mois depuis la dernière maintenance.
- Compteurs ou utilisation, par exemple après l'impression d'un nombre spécifié de pages ou le parcouru d'un nombre spécifié de kilomètres.

Traduction automatique

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

## 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 Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

**Information associée**

- Configuration de la gestion du travail planifié
- Créer une commande de travaux pour le travail planifié
- Exemple de plan de travail
- Page d’accueil de Planned Work Management

# Optimisation des effectifs pour le service sur site

Gérez et maintenez la productivité de vos effectifs à partir d’un seul emplacement à l’aide de Optimisation des effectifs pour le service sur site . À l’aide de cette application, vous pouvez acheminer efficacement le travail à votre équipe, gérer les compétences et les calendriers de votre équipe et surveiller leurs performances.

Utilisez Optimisation des effectifs pour le service sur site pour optimiser vos effectifs et gérer efficacement vos équipes. Cette fonctionnalité vous permet également de coacher vos équipes afin qu’elles acquièrent les compétences nécessaires pour répondre aux demandes de vos clients.

Optimisation des effectifs pour le service sur site présente Manager Workspace, qui fournit une vue d’ensemble en temps réel de la charge de travail en cours et des performances de l’équipe. Elle aide également les gestionnaires à gérer les calendriers et les équipes de leurs agents. Les administrateurs peuvent configurer et personnaliser l’espace de travail à l’aide des options de l’application pour atteindre efficacement les objectifs du service. Pour plus d'informations, consultez Tableau de bord Optimisation des effectifs pour le service sur site Manager Workspace.

### Fonctionnalités disponibles avec Optimisation des effectifs pour le service sur site

## Fonctionnalités principales

**Ordonnancement**

Gérez la planification de vos agents à partir de Manager Workspace. Vous pouvez accéder au calendrier de votre équipe pour afficher le calendrier de l’agent pour la couverture et ses congés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 informations peuvent vous aider à créer des plans d'équipe et des plans de calendrier, à affecter des agents à des équipes et à publier des calendriers. Vous pouvez également créer des événements personnels tels que des rendez-vous et des réunions pour le compte de l'agent à l'aide du calendrier.

**Performances de l'équipe**

Organisez chacune de vos équipes en groupes d'affectation et surveillez leurs performances à partir de Manager Workspace. Créez un ensemble d'indicateurs clés de performance (KPI) qui référence les indicateurs d'Analyse des performances et appliquez-les à tous les groupes au sein de cette équipe pour analyser les performances de l'équipe. À partir d'un emplacement central, vous pouvez explorer les mesures d'un groupe, d'un agent ou d'une tâche de commande de travaux au sein de cette équipe.

**Automatisation du coaching et de la formation des employés**

Évaluez les performances de votre équipe et définissez des plans de coaching pour améliorer ses compétences. Utilisez cette fonction Intelligence prédictive pour recommander des compétences basées sur les tâches que les agents ont résolues. Créez des opportunités de coaching basées sur la recommandation et formez les agents pour acquérir ces compétences en affectant le contenu d'apprentissage, tel que les articles de la base de connaissances interne et les cours externes d'Udemy.

**Information associée**

Configurer Optimisation des effectifs pour Service sur site

Composants Optimisation des effectifs pour le service sur site

Optimisation de la main d'œuvre

## Exemples de workflow Field Service Management

Les exemples de workflow présentés dans cette section fournissent des exemples de la façon dont vous pouvez utiliser Gestion des services sur site pour résoudre les problèmes plus rapidement, prévenir les problèmes et travailler de manière transparente entre les organisations.

### Service sur site Exemple de workflow d'opérations

Cet Service sur site exemple de workflow d'opérations montre comment un responsable de l'ingénierie clinique d'un fournisseur de soins de santé gère un problème de scanner d'IRM qui peut être résolu avec une mise à niveau du micrologiciel.

Maria, responsable de l'ingénierie clinique, est informée d'un problème d'IRM. Elle était frustrée par la lenteur du processus de mise à niveau, qui impliquait de longues attentes et de multiples appels à la ligne d'assistance du fournisseur. Après l'implémentation ServiceNow du fournisseur, l'expérience de Maria s'est améliorée.

Grâce à l'application Gestion des services sur site , le fournisseur automatise le processus de mise à niveau, ce qui améliore l'efficacité du service et la satisfaction des clients. Maria peut soumettre une demande de service à l'heure de son choix via le portail en libre-service. L'application Gestion du service client (CSM) crée une commande de travaux avec les détails nécessaires, et FSM affecte la tâche à un agent sur site à proximité disposant des compétences appropriées.

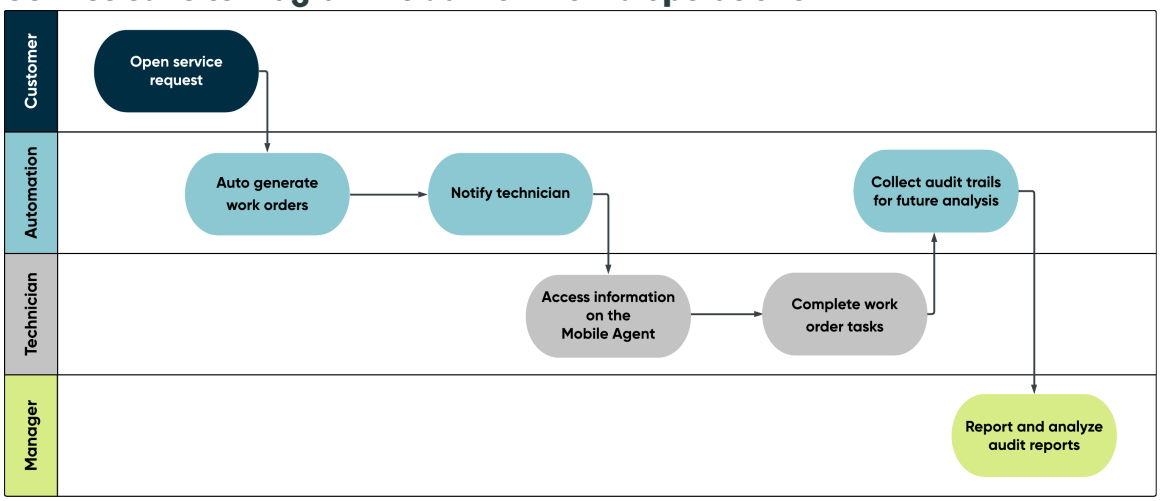
Maria reçoit un SMS avec une carte de l'emplacement et de l'heure d'arrivée de l'agent sur site. Une fois la mise à niveau terminée, l'agent de terrain marque la tâche comme terminée dans l'application mobile FSM. Maria confirme le travail et signe le bon de travail sur leur téléphone. FSM enregistre toutes les informations de commande de travaux pour une analyse, une génération de rapports, des audits et une conformité futurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 a aidé le fournisseur à effectuer la mise à niveau rapidement, en réduisant les appels téléphoniques et en enregistrant des données importantes sur les problèmes et la résolution des problèmes afin d'améliorer l'expérience client de Maria.

### Service sur site Diagramme du workflow d'opérations




### Service sur site Étapes du workflow des opérations

La table suivante décrit les étapes du workflow d'opérationsService sur site.

**Gestion des services sur site Étapes et descriptions du workflow d'opérations**

| Étapes | Description |
|---|---|
| 1. Ouvrir la demande | Le responsable de l'ingénierie clinique se connecte au portail en libre-service du fournisseur d'actifs et ouvre une demande de service avec une heure de service préférée. |
| 2. Générer automatiquement une commande de travaux | L'application de Prise de rendez-vous génère automatiquement une commande de travaux qui contient toutes les tâches nécessaires pour terminer la mise à niveau. |
| 3. Technicien d'expédition automatique | Les tâches peuvent être automatiquement affectées à un agent sur site en fonction de son emplacement, de ses compétences et de sa disponibilité à l'aide de la vérification dynamique. L'agent sur site reçoit une notification push sur son application mobile, qu'il peut voir et accepter (ou rejeter pour réaffectation à un autre technicien). Une fois acceptée, la commande de travaux est mise à jour. |
| 4. Accéder à l'information | Grâce à , l'agent sur site peut accéder à des informations telles que l'emplacement ServiceNow Agent mobile , l'équipement, l'historique du client, des articles de la base de connaissances et d'autres éléments qui l'aident à accomplir la tâche. Lorsque l'agent sur site est en route, un message texte est automatiquement envoyé pour informer le client. Il comprend un lien permettant d'afficher une carte avec l'emplacement actuel de l'agent sur site et son heure d'arrivée estimée afin de définir les attentes et d'améliorer l'expérience globale. |
| 5. Terminer la commande de travaux | Une fois que l'agent de terrain a mis à niveau le micrologiciel et terminé la tâche, le responsable de l'ingénierie clinique peut signer numériquement et confirmer que la commande de travaux est terminée. |
| 6. Suivre et auditer | L'état signé génère automatiquement un résumé PDF de la commande de travaux comprenant les tâches terminées, les pièces utilisées |

Traduction automatique

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

**Gestion des services sur site Étapes et descriptions du workflow d'opérations (suite)**

| Étapes | Description |
|---|---|
| | et renvoyées, les dépenses accessoires et le temps nécessaire pour terminer le travail. Le PDF est joint au formulaire de commande de travaux à des fins de suivi et d'audit. |
| 7. Signaler et analyser | Toutes les données et chronologies sont également suivies dans la commande de travaux et sont disponibles pour l'analyse des tendances, les rapports et les audits afin de satisfaire aux exigences de conformité. Le Service sur site gestionnaire compare les mesures de la commande de travaux aux indicateurs clés de performance (KPI) disponibles par défaut dans les tableaux deServiceNow Analyse des performances bord. |

## Service sur site Exemple de workflow de maintenance préventive

Cet Service sur site exemple de workflow de maintenance préventive fournit l'exemple d'un gestionnaire de maintenance d'aéronef qui met en place un plan de maintenance pour déclencher une alerte de diagnostic toutes les 25 heures de vol.

Une responsable de la maintenance des avions, Lisa, met en place un plan de maintenance pour déclencher une alerte de diagnostic toutes les 25 heures de vol. Lisa a trouvé leurs processus de planification papier inefficaces et manquant de visibilité en temps réel. Cela a conduit à des avions cloués au sol et à des pertes financières. La mise en œuvre ServiceNow Gestion des services sur site a Gestion des actifs fait une différence significative.

Désormais, Lisa automatise les plans de maintenance pour chaque avion, déclenchant des alertes et générant des ordres de travail pour les tâches de diagnostic toutes les 25 et 600 heures de vol. Le système attribue des tâches aux agents de terrain avioniques en fonction de l'emplacement, des compétences et de la disponibilité, en veillant à ce que l'agent sur site le plus qualifié et le plus proche soit envoyé pour éviter les retards.

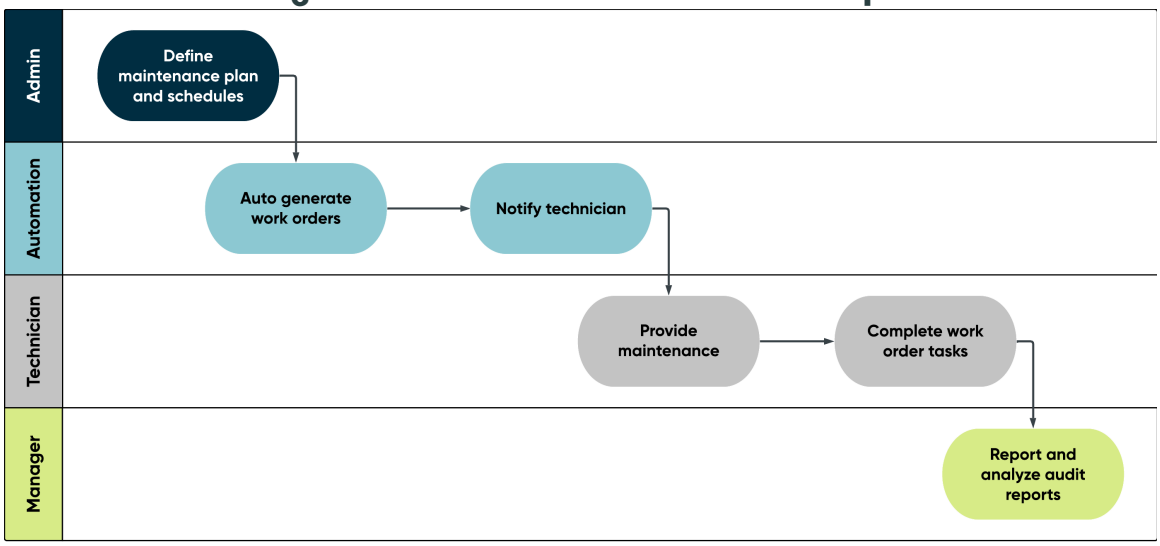
Les agents sur site se connectent pour accepter ou réacheminer des tâches et consulter les détails de l'avion, l'historique d'entretien et les pièces à vérifier à partir du système intégré de gestion des actifs. Ils peuvent également consulter les recommandations des articles et des commandes de travaux passées. Lorsqu'ils terminent les tâches de diagnostic, le système planifie les tâches de maintenance suivantes. Toutes les informations sur les commandes de travaux sont enregistrées à des fins d'analyse, de reporting, d'audits et de conformité.

Avec Gestion des services sur site, Lisa assure la sécurité des passagers et des équipages, augmente les revenus en optimisant la disponibilité des avions et répond aux besoins de conformité en examinant les données des bons de travail pour repérer les tendances.

Traduction automatique

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




## Service sur site Étapes du workflow de maintenance préventive

Le tableau suivant présente les étapes du Service sur site workflow de maintenance préventive.

### Étapes et descriptions du workflow de maintenance préventive

| Étapes | Description |
|---|---|
| 1. Définir le workflow | Le responsable de la maintenance de l'aéronef crée un plan de maintenance et planifie la maintenance, par exemple, de sorte que la vérification du diagnostic doit être effectuée avant 60 heures et que des vérifications plus approfondies doivent être effectuées toutes les 200 heures, selon le type d'avion. |
| 2. Générer automatiquement des commandes de travaux | Le plan de maintenance crée automatiquement une ou plusieurs commandes de travaux lorsqu'un seuil de déclenchement est atteint. Des plaques en Tcontenant la série appropriée de tâches répétables pour chaque type d'avion sont utilisées pour créer des tâches pour chaque commande de travaux. Ces tâches sont affectées automatiquement aux agents en fonction de leur emplacement, de leur disponibilité et de leurs compétences. |
| 3. Notifier le technicien | L'agent sur site est informé de l'affectation de la tâche. L'agent peut se connecter pour voir et accepter (ou réacheminer) la tâche qui doit être exécutée pour terminer le diagnostic de maintenance. |
| 4. Fournir une maintenance complète | Grâce à l'intégration Gestion des actifs, l'agent peut voir les détails des actifs, tels que les sous-composants, l'historique de maintenance et les informations sur les pièces à remplacer ou à entretenir. En outre, le technicien peut obtenir des recommandations, des directions, des conseils tirés d'articles de la base de connaissances et des informations provenant de commandes de travaux précédentes pour l'aider à accomplir la tâche. |
| 5. Terminer les tâches de la commande de travaux | Une fois que le technicien a terminé la maintenance et mis à jour la tâche, le prochain rendez-vous de maintenance planifiée est planifié et affecté automatiquement. |

Traduction automatique

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

**Étapes et descriptions du workflow de maintenance préventive (suite)**

| Étapes | Description |
|---|---|
| 6. Fournir une piste d'audit | Toutes les tâches et données terminées sont suivies dans les enregistrements du plan de maintenance pour référence ultérieure, afin que les administrateurs puissent facilement extraire les données nécessaires à l'analyse des tendances, aux rapports et aux audits afin de satisfaire aux exigences de conformité. |
| 7. Signaler et analyser | Suivez les tâches et les données dans un plan de maintenance pour soutenir les activités futures d'analyse, de génération de rapports, d'audits et de conformité. |

## Service sur site Exemple de workflow IT

Cet exemple décrit une situation coordonnée Service sur site et de gestion des services IT.

En tant que directeur de magasin, Joe n'était pas satisfait de la qualité de l'assistance informatique et du service sur le terrain. Le signalement des problèmes signifiait de nombreuses questions et aucune estimation des temps de correction. Les agents sur site arrivaient parfois avec les mauvaises pièces en raison d'erreurs de données manuelles. Un logiciel obsolète plantait le système de transaction par carte, entraînant une perte de ventes et des clients mécontents.

Après la mise en œuvre ServiceNow, l'expérience de Joe s'est améliorée.

L'assistance informatique et les administrateurs de service sur site peuvent créer des processus pour partager des informations et des calendriers de maintenance. Joe peut analyser l'équipement pour ouvrir automatiquement un incident avec l'assistance informatique. Si un agent sur site est nécessaire, le représentant de l'assistance informatique crée une commande de travaux avec les détails nécessaires, et Gestion des services sur site l'achemine vers l'agent sur site qualifié le plus proche. Joe reçoit une notification avec l'heure d'arrivée estimée.

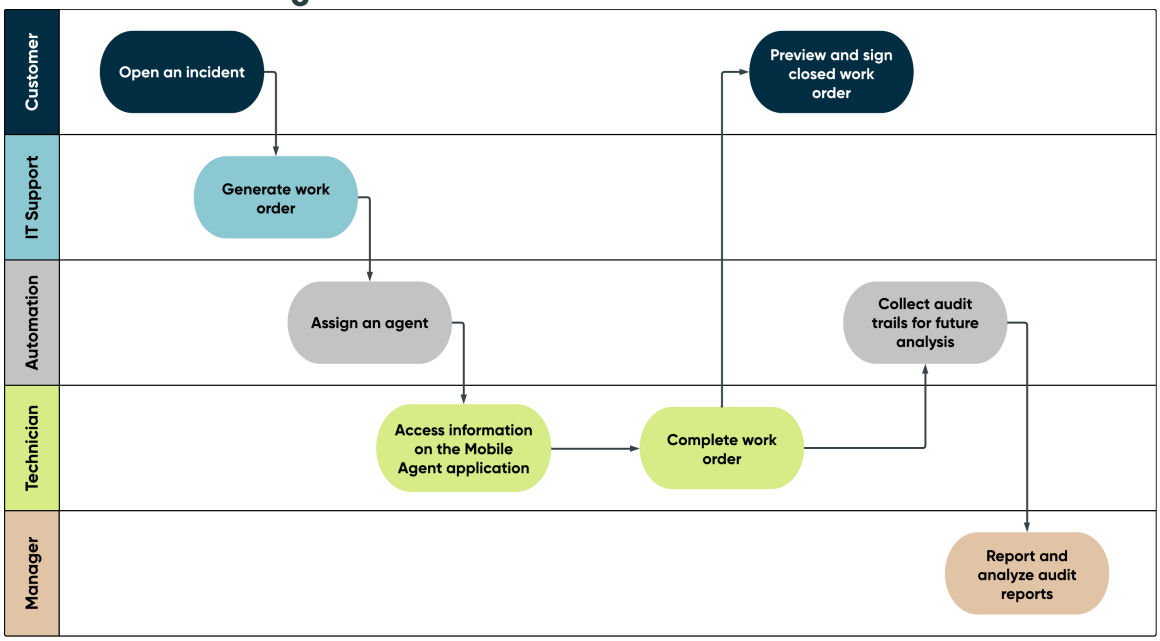
Les agents sur site l'utilisent pour examiner les détails du problème, les Agent mobile solutions et les tâches de maintenance. Ils peuvent documenter et fermer numériquement la commande de travaux une fois les tâches terminées.

Gestion des services sur site Suit les pièces utilisées, les dépenses et les délais d'exécution sur une plateforme partagée. Une visibilité accrue des actifs, de l'emplacement et de l'état des agents sur site a amélioré les performances et la productivité. La réduction du temps de documentation et la réponse aux attentes des clients grâce à des résolutions plus rapides ont permis d'éviter des temps d'arrêt coûteux. L'amélioration des performances du système a entraîné une augmentation du chiffre d'affaires et des clients plus heureux pour le magasin Joe's.

Traduction automatique

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




## Étapes du workflow IT Service sur site

La table suivante décrit les étapes du workflow ITService sur site.

### Étapes de workflow pour la résolution des incidents informatiques et le processus de commande de travaux

| Étapes | Description |
|---|---|
| 1. Ouvrir l'incident | Dans un magasin, les systèmes de point de vente (PoS) ont du mal à lire les cartes. Le gérant du magasin identifie le problème et utilise le Agent mobile pour scanner le code-barres sur le système de point de vente. Cela crée et remplit automatiquement un incident, qui est affecté au centre de services d'assistance du magasin. |
| 2. Générer une commande de travaux | L'équipe d'assistance trie l'incident et détermine s'il nécessite un correctif logiciel ou matériel. Dans ce cas, le système de point de vente nécessite une mise à niveau logicielle, de sorte que le centre de services d'assistance du magasin ouvre une commande de travaux hautement prioritaire directement à partir de l'incident en un seul clic. |
| 3. Affectez un technicien | La commande de travaux peut être affectée à des équipes tierces internes ou externes. Dans ce cas, la commande de travaux est automatiquement affectée à un technicien interne. Le technicien est informé de l'affectation, accepte la tâche et commence à se rendre au magasin. Le gérant du magasin est informé de l'heure d'arrivée prévue du technicien. |
| 4. Contrôle complet | Avec le Agent mobile, le technicien a accès à toutes les informations sur le système de point de vente et son historique (par exemple, les inspections, les correctifs passés, etc.), ainsi qu'aux articles de la base de connaissances pertinents qui peuvent l'aider à résoudre le problème. Les techniciens effectuent une maintenance approfondie du système de point de vente, ce qui permet de réduire les problèmes futurs et les frais de déplacement. |
| 5. Terminer la commande de travaux | Une fois le travail terminé, le technicien documente son effort de travail, prend des notes et ferme la commande de travaux. 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.

**Étapes de workflow pour la résolution des incidents informatiques et le processus de commande de travaux (suite)**

| Étapes | Description |
|---|---|
| | responsable du magasin signe ensuite numériquement et confirme que la commande de travaux est terminée. Cette soumission met automatiquement à jourl'incident . |
| 6. Suivre et fournir une piste d'audit | Un résumé PDF de toutes les tâches effectuées, des pièces utilisées et renvoyées, des dépenses accessoires et du temps nécessaire à l'exécution du travail est automatiquement créé et joint à la commande de travaux. Toutes les données sont suivies sur une seule plateforme pour l'analyse des tendances, les rapports et les audits futurs. |

[store-future: BEGIN review]

## Exemple de workflow de replanification de prise de rendez-vous dans le service sur site

Cet exemple de workflow de prise de rendez-vous de service sur site fournit un scénario de cas d'utilisation impliquant un fournisseur de services de conseil financier cherchant à rationaliser les réunions avec un conseiller et un client.

En tant que conseillère financière pour Pace A. Capital Advisors, Sarah a désapprouvé le long processus de planification et de coordination des consultations en matière d'investissement. Lorsqu'un rendez-vous était demandé, les clients annulaient souvent à la dernière minute, souvent à l'insu des autres planificateurs. Les disponibilités en constante évolution n'étaient pas facilement visibles pour les clients, et si les rendez-vous étaient reportés, les conseillers financiers comme le consultant partenaire de Sarah, Will, ne seraient pas coordonnés sur les personnes qui assisteraient à la réunion, soit en deux fois pour une réunion prise, soit pour assister à des réunions précédemment annulées.

La planification est devenue beaucoup plus pratique pour Sarah et Will après que l'entreprise ait utilisé Field Service Management.

Désormais, les clients peuvent non seulement afficher et sélectionner facilement les fenêtres de rendez-vous mises à jour automatiquement, mais d'autres agents peuvent également réserver et replanifier des rendez-vous au nom des clients. Lorsqu'un client réserve un rendez-vous via le Customer Service Portal ou le Consumer Service Portal, Field Service Management (FSM) génère automatiquement une tâche de commande de travaux. La prise de rendez-vous FSM informe ensuite Sarah, qui accepte la tâche de commande de travaux et confirme le rendez-vous.

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

Une fois que le client a confirmé sa présence, les conseillers affectés peuvent assister à la réunion et effectuer les tâches de commande de travaux. Pour assurer le suivi, FSM crée des rapports pour une analyse ultérieure, permettant une amélioration continue du processus de planification et de consultation de Pace A. Capital Advisors.

Traduction automatique

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

**Principaux avantages**

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

**Rôles d'utilisateur**

- Client
- Initiateur : planificateur de consultation financière
- Service Agent

**Produits**

- Gestion des services sur site
- keyref="var.csm-expanded »Gestion du service client

La table suivante décrit les étapes du Service sur site workflow de prise de rendez-vous :

**Étapes du workflow pour le processus de replanification de réservation de rendez-vous**

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

**Étapes du workflow pour le processus de replanification de réservation de rendez-vous (suite)**

| Étapes | Description |
| --- | --- |
| | suivies pour les futures activités d'analyse, de reporting et de conformité pour une amélioration continue du service. |

[End]

[store-future: BEGIN review]

### Exemple de workflow de gestion d'inventaire de service sur site

Cet exemple de workflow de gestion d'inventaire de services sur site fournit un scénario d'utilisation examinant comment une entreprise de fabrication d'ordinateurs gère son catalogue de produits parallèlement à ses demandes de service croissantes.

À mesure que la demande pour leurs services augmentait, Anna avait du mal à superviser la complexité de la gestion des actifs et à assurer une assistance à temps en tant qu'ingénieure logicielle chez Ace Technologies. Sans les capacités complètes de gestion d'inventaire de Field Service Management (FSM), Anna ne serait pas en mesure d'organiser le suivi des matériels de l'entreprise.

[End]

## Agent virtuel pour Gestion des services sur site

ServiceNow® Agent virtuel for Gestion des services sur site permet aux agents de service sur site d'obtenir des réponses rapides à leurs questions liées au travail en interagissant avec un agent virtuel via l'application mobile Now Agent.

### 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 Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

Agent virtuel pour Gestion des services sur site

### Service sur site Agent virtuel Présentation des conversations

Agent virtuel Pour Gestion des services sur site améliore l'expérience de l'agent en répondant immédiatement aux questions liées au travail de l'agent. Les agents de service sur site peuvent discuter avec l'application Agent virtuel mobile Now Agent pour obtenir rapidement des informations sur leurs calendriers de travail à venir. Les agents peuvent commander Agent virtuel pour mettre à jour les tâches.

### Compréhension du langage naturel

Implémentez Compréhension du langage naturel (NLU) pour toutes vos rubriques Service sur site Agent virtuel de conversations . Le système peut comprendre plus clairement la signification des mots et reconnaître leur contexte pour mieux déduire les actions de l'utilisateur.

Activez NLU l'application Service sur site Agent virtuel Conversations et publiez à nouveau vos rubriques de conversation existantes pour optimiser l'expérience utilisateur avec cette

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Pour plus d'informations, voir Compréhension du langage naturel dans Agent virtuel .

**Information associée**

Configuration des Service sur site Agent virtuel conversations

## Gestion de la qualité du service sur site

Gestion de la qualité du service sur site Permet aux réviseurs de vérifier les tâches de commande de travaux avant leur fermeture.

### Vue d'ensemble de Gestion de la qualité du service sur site

Cette Gestion de la qualité du service sur site fonctionnalité vous aide à gérer les commandes de travaux de manière efficace et efficiente. Grâce à cette fonctionnalité, les techniciens sur le terrain peuvent fermer les commandes de travaux et les réviseurs peuvent examiner la qualité et les données du travail avant qu'il ne soit terminé. Cela permet de s'assurer que le travail est effectué à un niveau élevé.

Les réviseurs peuvent vérifier les commandes de travaux fermées provisoirement et auditer la qualité et les données du travail avant l'achèvement final. Le réviseur peut renvoyer la tâche de commande de travaux au technicien afin que celui-ci puisse fournir les informations demandées. De cette façon, les commentaires ou ajustements nécessaires peuvent être effectués avant la fermeture officielle de la commande de travaux.

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

**Information associée**

Configurer Gestion de la qualité du service sur site

Examiner une tâche

Répondre à une tâche révisée

Composants Gestion de la qualité du service sur site

# Configuration de Gestion des services sur site

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

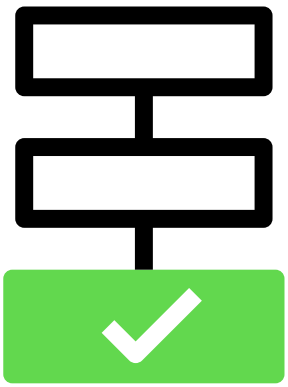
Traduction automatique

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

## Premiers pas

### Plan



Planifiez votre Gestion des services sur site implémentation.

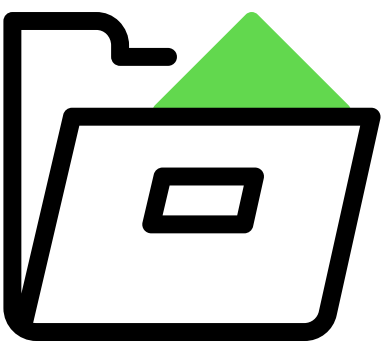
### Effectifs

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

### Commandes de travaux et tâches

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

### Inventaire et équipement

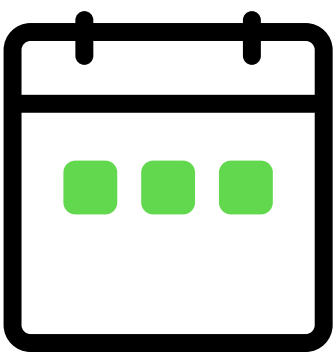


Configurer l'inventaire et l'équipement pour Gestion des services sur site.

### Espace de travail configurable

Configurer un espace de travail configurable pour Gestion des services sur site.

### Méthodes de planification

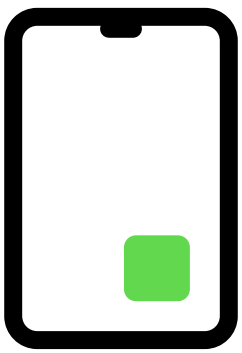


Configurer des méthodes de planification pour Gestion des services sur site.

Traduction automatique

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

**Mobile**



Configurer Mobile pour Gestion des services sur site.

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

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

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

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

2. Configuration de vos effectifs

   Configurez des informations de base telles que les utilisateurs, les emplacements et les territoires. Si votre organisation utilise Crew, Contractor Management, Capacity Management ou Optimisation de la main d'œuvre, effectuez des étapes de configuration supplémentaires pour chaque fonctionnalité.

3. Configurer les commandes de travaux et les tâches

   Configurez les commandes de travaux et les tâches qui comprennent chaque commande de travaux. En option, configurez des fonctionnalités supplémentaires pour les commandes de travaux, telles que les configurations de travail de service sur site, le travail planifié, les playbooks, l'expérience utilisateur et la gestion de la qualité.

4. (Facultatif) Configuration de la gestion des stocks et des actifs

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

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

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

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 méthode de planification (optimisation de la planification, planification dynamique, recommandations de tâches intelligentes ou optimisation de l'itinéraire) qui répond le mieux aux besoins de votre organisation. En option, configurez des options et des options de planification supplémentaires.

7. Configurer Service sur site Agent mobile

   Configurez l'accès aux tâches, aux emplacements et à d'autres informations à partir de votre équipement mobile. Si vous utilisez Gestion des prestataires, configurez Prestataire de service sur site pour mobile afin que les prestataires puissent gérer leurs tâches affectées.

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

Avant de commencer votre parcours d'implémentation, prenez le temps de planifier votre implémentation, de comprendre Gestion des services sur site le package et la gestion des licences, et de suivre une formation sur les fonctionnalités que vous souhaitez implémenter.

### Planification

Pour mettre en œuvre efficacement et obtenir une valeur à long terme de , vous aurez besoin d'une Gestion des services sur site base solide. Commencez par documenter la vision et la valeur, y compris les KPI. N'oubliez pas les processus de planification et de gestion critiques tels que la gouvernance et l'OCM. Soutenez ces efforts avec les bonnes personnes et un solide soutien de la direction.

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

### Package et licences

Pour en savoir plus sur les packages et la gestion des licences Field Service Management, accédez à la page de tarification de Field Service Management et accédez à la section « Options de package ».

### Informations sur la formation

La formation à la demande suivante est disponible pour Gestion des services sur site. Ces cours nécessitent que vous soyez connecté à votre compte universitaire ServiceNow avant de pouvoir commencer le cours.

Notions fondamentales de Field Service Management (FSM) : découvrez les applications et modules ServiceNow Field Service Management.

Principes essentiels de la planification dynamique : découvrez comment configurer la planification dynamique pour affecter automatiquement des tâches de commande de travaux en fonction des critères d'affectation définis.

Implémentation de Field Service Management (FSM) (sur demande) : acquérez des compétences pratiques pour accélérer l'implémentation des applications Field Service Management de ServiceNow et des fonctionnalités connexes, dont la plupart peuvent être configurées à l'aide d'une approche low-code ou no-code.

Principes essentiels de l'optimisation du calendrier : optimisation du calendrier principal dans ServiceNow Field Service Management.

Traduction automatique

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

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

Implémentation de Now Assist pour Gestion des services sur site (FSM) sur demande : découvrez comment implémenter Now Assist pour Gestion des services sur site (FSM).

## Séparation de domaine et Gestion des services sur site

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

## Niveau de prise en charge : basique

- 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 .

## Gestion des services sur site Vue d'ensemble de Séparation en domaines

Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder. Dans l'application Field Service Management, vous pouvez utiliser l'entité de la société pour diriger la séparation de domaine. Affectez un domaine à chaque société et par la suite toutes les commandes de travaux et les tâches créées pour une société seront créées dans le domaine de la société. D'autres entités et tâches liées aux commandes de travaux, telles que l'expéditeur et les groupes d'affectation, les besoins de pièces et les ordres de transfert, sont pilotées par la société et les domaines de commande de travaux.

## Comment fonctionne Séparation de domaine dans Gestion des services sur site

Séparation de domaine pour Gestion des services sur site utilise l'entité de la société pour gérer la structure du domaine. Pour utiliser la séparation de domaine, toutes les sociétés doivent être affectées à un domaine.

Lors d'une utilisation Gestion des services sur site dans une instance séparée par domaine, le champ **Société** est un champ obligatoire sur le formulaire de commande de travaux. Lorsque vous créez une commande de travaux pour une société, la commande de travaux est créée dans le domaine de la société. Toute tâche créée pour la commande de travaux est également créée dans le domaine de la société.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 l'utilisation de l'intégration Gestion des services sur site avec Gestion du service clientèle dans une instance séparée par domaine, le champ **Compte** est un champ obligatoire sur le formulaire de commande de travaux. Lorsque vous créez une commande de travaux pour un compte via un ticket de service client, la commande de travaux est créée dans le domaine du compte. Toute tâche créée pour la commande de travaux est créée dans le même domaine que la commande de travaux. Dans le cas où le domaine de la commande de travaux est modifié, le domaine des tâches de commande de travaux est également mis à jour.

Modifier la société ou le compte sur une commande de travaux modifie également le domaine de la commande de travaux et des tâches de commande de travaux. Les domaines d'autres entités apparentées ne sont pas automatiquement mis à jour. La société ou le compte peuvent être modifiés jusqu'à ce que la commande de travaux soit qualifiée.

**Remarque :**
Gestion des services sur site est configuré au niveau de l'application et ne prend pas en charge la configuration spécifique à un domaine. Par exemple, si vous sélectionnez **utiliser la planification dynamique** comme méthode d'affectation des tâches, cette méthode est utilisée pour affecter des tâches dans tous les domaines.

## Configurer la séparation en domaines dans Gestion des services sur site

Pour configurer Séparation de domaine pour Gestion des services sur site, contactez ServiceNow, Inc.

## Commandes de travaux créées à partir d'un incident, d'un problème ou d'un changement

Pour les commandes de travaux créées à partir d'un incident, d'un problème ou d'une demande de changement, il se produit ce qui suit :

- la société mentionnée sur la commande de travaux est héritée de l'enregistrement d'origine ;
- le domaine de la commande de travaux est hérité de la société ;
- si l'enregistrement d'origine n'inclut pas de société, le champ **Société** demeure un champ obligatoire sur le formulaire de commande de travaux.

## Groupes

Les groupes de qualifications, l'expéditeur et les groupes d'affectation sont filtrés en fonction du domaine de la commande de travaux et des tâches de commande de travaux. Le domaine de groupe doit correspondre au domaine de la commande de travaux ou de la tâche de commande de travaux.

## Processus de pièces

Le processus de pièces, qui comprend l'approvisionnement et l'utilisation des actifs, est également séparé par domaine.

- Les besoins de pièces sont créés dans le domaine de la commande de travaux.
- Les ordres de transfert et les lignes d'ordre de transfert créés pour un besoin de pièces sont créés dans le domaine du besoin de pièces.
- Lors de l'approvisionnement d'une pièce, les éléments suivants sont disponibles :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 actifs sont disponibles pour une commande de travaux ou une tâche de commande de travaux en fonction du domaine du besoin de pièces.
- les actifs sont disponibles en fonction du domaine du besoin de pièces ;
- les entrepôts sont disponibles en fonction des actifs disponibles.

**Information associée**

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

## Points d'extension dans Field Service Management

Utilisez des points d'extension pour personnaliser diverses configurations.

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

Vous pouvez créer plusieurs implémentations pour chaque point d'extension et fournir un numéro de commande pour chaque implémentation. L'implémentation avec le numéro de commande le plus bas est exécutée.

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

- Entrées de calendrier de type événement
- Réservation de rendez-vous

### Points d'extension pour les entrées de calendrier de type événement

| Nom du point d'extension | Description |
|---|---|
| *AgentEventUtil* | Personnalise la logique pour les entrées de calendrier de type d'événement. |
| *AgentScheduleUtil* | Personnalise la logique pour le calcul de la durée des événements de congés. |

### Points d'extension pour la réservation de rendez-vous

| Nom du point d'extension | Description |
|---|---|
| *sn_apptmnt_booking.AppointmentBookingAvailabilityExtPoint* | Personnalise la logique pour la détermination des fenêtres de rendez-vous disponibles. |
| *sn_apptmnt_booking.AppointmentBookingDaoExtPoint* | Personnalise la logique utilisée pour créer ou mettre à jour un enregistrement de rendez-vous. |
| *sn_apptmnt_booking.AppointmentBookingImplExtPoint* | Personnalise la logique de validation des données de rendez-vous avant la création d'un rendez-vous. |
| *sn_apptmnt_booking.AppointmentBookingUtilExtPoint* | Personnalise la logique pour créer une |

Traduction automatique

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

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

| Nom du point d'extension | Description |
|---|---|
| | carte des paramètres des données de rendez-vous qui sera utilisée pour créer et mettre à jour les enregistrements de rendez-vous. |
| `sn_apptmnt_booking.AppointmentRescheduleCancelExtPoint` | Personnalisez la logique utilisée pour déterminer si les rendez-vous peuvent être annulés ou replanifiés. |
| `sn_apptmnt_booking.AppointmentRESTHelperExtPoint` | Personnalise la logique pour récupérer une liste des dates et des heures disponibles pour la réservation de rendez-vous. |
| `sn_apptmnt_booking. AppointmentRecommendationExtPoint` | Permet à d'autres applications d'intégrer la recommandation de créneaux de réservation de rendez-vous. |
| `sn_apptmnt_booking. AppointmentBookingLockingUtilExtPoint` | Acquérir et libérer des verrous dans le workflow de prise de rendez-vous. |
| `sn_apptmnt_booking. AppointmentBookingVariablesExtensionPoint` | Utilisé par l'API de rendez-vous et l'API de réservation pour extraire des **Catalog_id** pour la tâche. |
| `sn_apptmnt_booking. AppointmentEnableUnifiedUI` | Active le composant de calendrier d'interface utilisateur unifiée pour l'extension de table de tâches spécifique. |
| `sn_apptmnt_booking. Rendez-vousHolidayHelperExt` | Calcule le délai en tenant compte des jours fériés indiqués par le 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.

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

| Nom du point d'extension | Description |
|---|---|
| | **consider_holidays_in_leadtime** dans la configuration du service Prise de rendez-vous. |
| `sn_apptmnt_booking. AppointmentLeadTimeCalculation` | Détermine s'il convient de prendre en compte ou d'ignorer le délai de report d'un rendez-vous, en fonction du paramètre **ignore_lead_time_on_reschedule** dans la configuration du service Prise de rendez-vous. |
| `sn_apptmnt_booking.use_unified_appt_widget` | Autorisez d'autres applications à utiliser le calendrier de réservation de rendez-vous sismique. |
| `sn_apptmnt_booking. AppointmentRecommendationExtPoint` | Personnalisez les critères de proximité et de recommandation pour recommander des rendez-vous. |

### Points d'extension pour la gestion de modèles

| Nom du point d'extension | Description |
|---|---|
| `sn_fsm_adv_tmp. FSMTemplateMgmntExtPoint` | Personnalisez la logique pour permettre au modèle de commande de travaux de mapper les informations de la table source aux champs appropriés d'une commande de travaux. |
| `sn_fsm_adv_tmp. FSMTableMapSourceIdentifier` | Personnalisez la logique pour identifier la source d'une commande de travaux. |

### Points d'extension pour le rayon et la distance de geofencing

| Nom du point d'extension | Description |
|---|---|
| `Configuration de la limite géographique sur site` | Vous permet de définir des valeurs par défaut pour les champs de rayon de limite géographique et d'unité de limite géographique dans |

Traduction automatique

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

| Nom du point d'extension | Description |
|---|---|
| | la tâche de commande de travaux. |

### Points d'extension pour le dégradé de couleurs de la carte thermique

| Nom du point d'extension | Description |
|---|---|
| *Dégradé de carte thermique (sn_cmn_mo. Dégradé de carte thermique)* | Permet de définir le dégradé de couleurs de la carte thermique. |

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

| Nom du point d'extension | Description |
|---|---|
| *Indicateurs de territoire (sn_fsm_tp. Indicateurs de territoire)* | Permet de définir les indicateurs clés de performance (KPI) pour analyser les performances du territoire. Les indicateurs configurés apparaissent dans le panneau latéral contextuel de la console Planification des territoires de service sur site. |

### Points d'extension pour la gestion du travail planifié

| Nom du point d'extension | |
|---|---|
| *sn_fsm_planned_wm. PWMScheduleSuppressionExtensionPoint* | Personnalisez la logique pour valider quand une occurrence de calendrier est supprimée. |

**Information associée**

- Utilisation de points d'extension pour étendre les fonctionnalités de l'application
- Utilisation de points d'extension scriptés dans des scripts côté serveur
- Utilisation de points d'extension d'interface utilisateur dans des macros d'interface utilisateur côté serveur
- Utilisation de points d'extension clients dans un scripting d'interface utilisateur côté client

## Configurations du domaine global

Les administrateurs dans le domaine global peuvent sélectionner les paramètres de configuration qui déterminent la façon dont Gestion des services sur site gère les opérations quotidiennes.

### Avant de commencer

Rôle requis : wm_admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les administrateurs dans le domaine global peuvent définir les configurations de Gestion des services sur site pour :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 ou exclure certaines parties du processus de demande. Par exemple, vous pouvez imposer qu'une commande de travaux soit approuvée avant de passer à l'étape suivante.
- affecter automatiquement des tâches à l'aide de l'affectation automatique SM, d'un workflow personnalisé, ou laisser les répartiteurs affecter manuellement des tâches. Vous pouvez effectuer une affectation manuellement à l'aide de Central Dispatch ou à partir du formulaire de tâche de commande de travaux.
- suivre le temps de déplacement de l'agent.

L'écran Service sur site Configuration contient de nombreuses options de configuration. Une option est activée lorsque le commutateur est vert et basculé vers la droite. Toutes les options de configuration répertoriées dans la **Dépendance** doivent être activées pour que l'option soit affichée.

### Procédure

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

   **Remarque :**
   Les administrateurs dans les domaines inférieurs au domaine global peuvent afficher l'écran de configuration des services sur site, mais ne peuvent pas modifier les paramètres.

   Les options de l'écran de Configuration des services sur site sont disposées dans une mise en page à plusieurs onglets, comme suit :

   - L'onglet **Processus de gestion** contient des options pour configurer le cycle de vie de la demande, créer des catalogues et des demandes et configurer des notifications.
   - L'onglet **Affectation** contient des options pour configurer l'affectation manuelle et automatique.
   - L'onglet **Compléments** contient des options pour l'activation de la base de connaissances, des documents gérés et des activités de tâches.
2. Remplissez les champs de l'onglet **Processus de gestion**.

   **L'agent sur site doit accepter ou rejeter la tâche affectée** s'applique à la fois aux agents internes et externesService sur site.

#### Onglet Processus business

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

Traduction automatique

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

| Champ | Description | Dépendance |
|---|---|---|
| **Cycle de vie** | | |
| | est généré par des demandes, les demandes peuvent être directement affectées aux utilisateurs d'un groupe d'affectation. Les utilisateurs peuvent toujours ajouter des tâches aux demandes. Toutefois, la fermeture de toutes les tâches ne ferme pas automatiquement la demande.<br>**Remarque :** Si l'option **Activer les flux d'états n'est** pas sélectionnée, le cycle de vie du processus devient **généré par les demandes** et ce champ n'est pas affiché. | |
| La qualification est requise pour les nouvelles demandes | Activez cette option pour exiger que les commandes de travaux soient qualifiées avant de passer à l'état suivant.<br>Si cette option n'est pas activée, les commandes de travaux à l'état *En attente de qualification* sont automatiquement qualifiées. | ○ L'option **Activer les flux d'états** est activée.<br>○ **Cycle de vie du processus : généré par la tâche (les sous-tâches sont facultatives)**. |
| L'agent doit accepter ou rejeter la tâche affectée | Activez cette option pour exiger que l'agent affecté accepte ou rejette la tâche. | L'option **Activer les flux d'états** est activée. |
| Suivre le temps de déplacement de l'agent | Activez cette option pour utiliser des cartes de pointage pour les déplacements des agents vers les tâches. | |
| Activer/ désactiver l'enregistrement des arrivées sur site pour les agents | Activez cette option pour capturer l'emplacement de l'agent lors de l'enregistrement sur site à l'aide du sous-état **Arrivée sur site** . La fonctionnalité utilise également le geofencing pour vérifier l'emplacement mobile de l'agent et lui permet de contourner l'enregistrement lorsqu'il est en mode hors ligne ou pour d'autres raisons. | |
| Des notes de travail sont requises pour fermer ou annuler une demande ou une tâche | Activez cette option si des notes de travail sont requises au moment de la fermeture, de l'achèvement ou de l'annulation des demandes et des tâches. Si cette option est désactivée, les notes de travail ne sont pas nécessaires au moment de la fermeture, de l'achèvement ou de l'annulation. | |
| Copier les notes de travail de la tâche dans la demande | Activez cette option pour synchroniser les notes de travail d'une tâche avec les notes de travail de la commande ou de la demande. Lorsque des notes de travail sont ajoutées à la tâche, les mêmes notes de travail apparaissent dans la commande ou la demande. | L'option **Activer les flux d'états** est activée. |

Traduction automatique

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

| Champ | Description | Dépendance |
|---|---|---|
| **Cycle de vie** | | |
| Fermer automatiquement le ticket sur la fermeture de la commande de travaux | À activer pour fermer automatiquement le ticket lorsque toutes les commandes de travaux associées sont fermées ou annulées. La fermeture automatique d'un ticket met à jour les champs suivants dans le formulaire de ticket avec l'état donné.<br>○ **Code de résolution** : corrigé en fermant le problème connexe.<br>○ **Remarques supplémentaires** : les commandes de travaux associées aux tickets fermés automatiquement sont fermées. | |
| Mettre à jour les états des commande de travaux sur le ticket | À activer pour mettre à jour automatiquement le champ **Commentaires supplémentaires** du formulaire de ticket à chaque mise à jour de l'état d'une commande de travaux associée à ce ticket. | |
| Appliquer le modèle des commandes de travaux avec le statut brouillon | Activez cette option pour créer des tâches pour la commande de travaux basée sur le modèle de commande de travaux appliqué sans qualification de la commande de travaux, même lorsque la commande de travaux est à l'état brouillon. | |
| **Catalogue et création de demande** | | |
| Créer ou mettre à jour les demandes par e-mail entrant | Activez cette option pour permettre aux messages électroniques entrants de créer ou de mettre à jour les demandes. Cette option doit être activée pour permettre aux demandes d'être marquées comme spam. | |
| Les demandes sont créées avec | Sélectionnez l'option **catalogue ou formulaire classique** pour installer le catalogue et activer la publication automatique des modèles de demande dans le catalogue.<br>Sélectionnez l'option **formulaire classique uniquement** pour désinstaller le catalogue et désactiver la publication automatique des modèles de demande dans le catalogue. | |
| Les modèles créent un élément de catalogue dédié | Activez cette option pour permettre la publication automatique d'éléments de catalogue pour l'application. | |
| **Notification** | | |
| Envoyer une notification lorsqu'un champ change pour une tâche ou une demande | Configurez les notifications pour qu'elles soient envoyées à des destinataires spécifiques lorsque certains champs des demandes et/ou des tâches changent.<br>**a.** Dans **Table**, sélectionnez **Demande** ou **Tâche**.<br>**b.** Dans **Champ**, sélectionnez le champ à utiliser pour générer des notifications. Lorsqu'un changement est apporté au champ sélectionné, une notification est envoyée aux destinataires identifiés.<br>**c.** Dans **Destinataires**, sélectionnez un ou plusieurs 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 | Dépendance |
|---|---|---|
| **Cycle de vie** | | |
| | **d.** Si **un utilisateur spécifique** ou **un groupe spécifique** est sélectionné, l'utilisateur est invité à sélectionner un utilisateur ou un groupe.<br>**e.** Pour définir plus de notifications à l'aide d'autres champs ou destinataires, répétez les étapes de la ligne suivante.<br>**f.** Pour supprimer une notification, cliquez sur le symbole ⊖ à droite de la notification. | |

**3.** Cliquez sur l'onglet **Affectation** et remplissez les champs.

### Onglet Affectation

| Champ | Description | Dépendance |
|---|---|---|
| Méthode d'affectation des tâches | Sélectionnez l'une des options d'affectation de tâches suivantes :<br>○ Sélectionnez **à l'aide de l'affectation automatique** pour affecter automatiquement des tâches de commande de travaux aux agents de service sur site.<br>○ Sélectionnez **à l'aide d'un workflow** pour affecter des tâches de commande de travaux à l'aide d'un workflow personnalisé.<br>○ Sélectionnez **manuellement** pour permettre aux répartiteurs d'affecter manuellement des tâches de commande de travaux.<br>○ Sélectionnez **à l'aide de la planification dynamique** pour utiliser la fonctionnalité de planification dynamique. | |
| Utiliser l'état planifié | Activez cette option pour utiliser l'état **Planifié** entre les états **Prêt pour l'expédition** et **Affecté** dans les commandes de travaux et les tâches de commande de travaux. | |
| Utiliser la file d'attente de distribution | Activez cette option pour utiliser le groupe de distribution pour l'affectation manuelle. | ○ L'option **Activer les flux d'états** est activée.<br>○ **Cycle de vie du processus : le cycle de vie est axé sur les tâches**. |

Traduction automatique

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

| Champ | Description | Dépendance |
| --- | --- | --- |
| Restreindre les groupes de fournisseurs | Activez cette option pour limiter la sélection de groupes de fournisseurs externes à partir du champ **Groupe d'affectation** en fonction du groupe de répartition sélectionné dans le formulaire de tâche de commande de travaux. | **L'utilisation de la file d'attente de répartition** est activée. |
| Groupe d'affectation privilégié | Sélectionnez l'une des options d'affectation de tâches suivantes :<br>○ Sélectionnez l'option Groupe interne pour accorder en priorité l'affectation des tâches de commande de travaux aux agents internes.<br>○ Sélectionnez l'option Groupe externe pour accorder en priorité l'affectation des tâches de commande de travaux aux agents externes ou aux fournisseurs.<br>**Remarque :** ce champ de configuration s'affiche uniquement si le module d'extension Gestion des fournisseurs de service sur site (com.snc.fsm_contractor_management) est activé. | |
| Affecter les demandes ou les tâches en fonction des zones de couverture des groupes d'affectation | Activez cette option pour limiter la sélection des groupes à partir des champs **Groupe de distribution** et **Groupe d'affectation** aux groupes qui couvrent l'emplacement de la tâche. | |
| Affecter des tâches en fonction des modèles de produits du groupe d'affectation | Activez cette option pour limiter la sélection des groupes à partir des champs **Groupe de distribution** et **Groupe d'affectation** aux groupes qui couvrent les besoins nécessaires des modèles de produits de la tâche. | |
| Affecter des tâches en fonction des compétences du groupe d'affectation | Activez cette option pour limiter la sélection des groupes à partir des champs **Groupe de distribution** et **Groupe d'affectation** aux groupes qui couvrent les compétences requises pour effectuer la tâche. | |
| **Ordonnancement** | | |
| Utiliser la planification des agents ou des tâches | Activez cette option pour permettre l'affectation automatique et la sélection automatique des agents. | |

Traduction automatique

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

| Champ | Description | Dépendance |
| --- | --- | --- |
| La sélection automatique d'agents tiendra compte du fuseau horaire pour les tâches | Activez cette option pour tenir compte du fuseau horaire de l'agent lors de l'affectation d'une tâche. | L'option **Activer les flux d'états** est activée. |
| Activer la planification des équipes pour FSM afin de déterminer la disponibilité | Activez cette option pour prendre en compte les calendriers, les compétences, les équipes et le coaching des agents afin d'optimiser vos Service sur site effectifs en conséquence. | Activer Optimisation des effectifs pour le service sur site. |
| Activer l'affectation de priorité | Activez cette option pour utiliser l'affectation de priorité pour affecter automatiquement des agents. | ○ L'option **Activer les flux d'états** est activée.<br>○ **Cycle de vie du processus : le cycle de vie est axé sur les tâches**.<br>○ **La sélection automatique d'agents tiendra compte des calendriers des agents ou des tâches**.<br>**Remarque :** l'option **Cycle de vie du processus** n'est pas disponible dans toutes les applications Service Management. |
| **Facteurs supplémentaires** | | |
| La sélection automatique d'agents tiendra compte de leur localisation | Activez cette option pour utiliser l'agent et l'emplacement lors de la détermination de la personne à laquelle la tâche sera affectée. Les agents plus proches de l'emplacement de la tâche seront prioritaires. | ○ L'option **Activer les flux d'états** est activée.<br>○ Si vous utilisez **le cycle de vie du processus : le cycle de vie est piloté par la tâche**, alors **la méthode d'affectation des tâches : à l'aide de l'affectation automatique**.<br>○ Si vous utilisez **le cycle de vie du processus : le cycle de vie est généré par la demande**, alors **la méthode d'affectation des demandes : à l'aide de l'affectation automatique**. |
| La sélection automatique d'agents pour des tâches requiert | Cette option détermine dans quelle mesure les compétences doivent être adaptées à une tâche lors de l'affectation automatique. | ○ L'option **Activer les flux d'états** est activée.<br>○ Si vous utilisez **le cycle de vie du processus : le cycle de vie** |



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

| Champ | Description | Dépendance |
|---|---|---|
| qu'ils aient des compétences | ○ Sélectionnez **tous** pour exiger qu'un agent affecté ait toutes les compétences nécessaires pour accomplir la tâche. Un agent auquel il manque une compétence est éliminé.<br>○ Sélectionnez **certains** si vous voulez que les agents qui ont la plupart des compétences nécessaires puissent effectuer la tâche.<br>○ Sélectionnez **aucun** si vous voulez affecter automatiquement des agents sans tenir compte des compétences. | **est piloté par la tâche**, alors **la méthode d'affectation des tâches : à l'aide de l'affectation automatique**.<br>○ Si vous utilisez **le cycle de vie du processus : le cycle de vie est généré par la demande**, alors **la méthode d'affectation des demandes : à l'aide de l'affectation automatique**. |

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

### Onglet Compléments

| Champ | Description | Dépendance |
|---|---|---|
| **Besoins de pièces** | | |
| Les besoins de pièces sont nécessaires aux agents | Activez cette option pour exiger des agents qu'ils spécifient des pièces pour la tâche. | |
| Réserver des pièces dans l'entrepôt d'agents | Activez cette option pour réserver les pièces requises dans l'entrepôt de l'agent lors de la planification et de la replanification des tâches de commandes de travaux. | **Les besoins de pièces sont nécessaires aux agents.** |
| Annuler les ordres de transfert ouverts | Activez cette option pour annuler la réservation des pièces dans l'entrepôt personnel de l'agent lors de l'annulation de la planification des tâches de commandes de travaux. | **Les besoins de pièces sont nécessaires aux agents.** |
| Modifier les modèles associés | Cliquez sur **ajouter** et sélectionnez le modèle de pièce à utiliser pour cette tâche. Cliquez sur **autre** pour sélectionner d'autres modèles de pièces. | **Les besoins de pièces sont nécessaires aux agents.** |
| **Documentation** | | |
| Activer une base de connaissances dédiée | Activez cette option pour installer la base de connaissances pour l'application. | |
| Activer les documents gérés | Activez cette option pour ajouter une liste connexe aux documents gérés. | |
| Activer les activités de la tâche | Activez cette option pour enregistrer les interactions et les communications liées aux tâches, telles que les appels téléphoniques et les messages électroniques. | |

Traduction automatique

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

| Champ | Description | Dépendance |
|---|---|---|
| **Besoins de pièces** | | |
| **Tables de tâches associées** | | |
| Sélectionner les tables associées | Cliquez sur **Ajouter** pour sélectionner plus de tables. | |
| **Cartes** | | |
| Activer les cartes | Activez cette option pour utiliser les cartes. | |
| **Capture de la signature et résumé de la commande PDF** | | |
| Capture de la signature | Activez cette option pour inclure le nom et la signature électronique du client dans le résumé de la commande de travaux PDF. | |
| Résumé de la commande PDF | Activez cette option pour créer un résumé PDF pour une commande de travaux qui comprend les tâches terminées, les pièces utilisées et retournées, les frais secondaires et le temps nécessaire pour terminer le travail. | |
| Utiliser le modèle de document pour générer un résumé PDF | Activez cette option pour créer un résumé PDF pour une commande de travaux dans un modèle de document. | Résumé de la commande PDF |
| **Emplacements des services** | | |
| Validation | Sélectionnez l'une des options de configuration suivantes pour créer des emplacements ad hoc :<br>○ **Utilisation de la carte** : créez un emplacement à l'aide d'une interface Google Map.<br>○ **Sans carte** : créez des emplacements en saisissant les détails de l'emplacement.<br>**Remarque :** le système valide les détails à l'aide de points d'extension d'API tierces.<br>○ **Aucune validation** : créez des emplacements en saisissant les détails de l'emplacement, y compris les coordonnées de latitude et de longitude.<br>**Remarque :** ce champ de configuration s'affiche uniquement si le module d'extension Field Service with Service Locations (com.snc.fsm_service_locations) est activé. | |
| Emplacement de restitution initial | Sélectionnez l'un des emplacements de carte par défaut lorsque la configuration **Utilisation de la carte** est activée :<br>○ **Emplacement du navigateur**<br>○ **Adresse de l'actif**<br>○ **Adresse du contact/de l'appelant**<br>○ **Adresse de la société** | |

Traduction automatique

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

> **Avertissement :**
> si vous avez cliqué sur l'option **Activer les flux d'états** pour la désactiver, une boîte de dialogue de confirmation apparaît, ainsi qu'un lien vers la documentation expliquant les conséquences de la désactivation des flux d'états. Il est fortement recommandé de lire la documentation avant de continuer. L'action de désactiver les flux d'états de Service Management ne peut être inversée.

## Configuration Gestion des services sur site à l'aide de Configuration guidée

La Gestion des services sur site configuration guidée fournit une séquence de tâches qui vous aident à importer et à configurer les données de base de Gestion des services sur site votre instance ServiceNow.

### Avant de commencer
Rôle requis : aucun

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Utilisez la configuration guidée pour passer par la configuration initiale Gestion des services sur site . La configuration guidée vous aide à planifier le déploiement du produit et à effectuer la configuration de base. La configuration guidée organise les activités de configuration en catégories et vous aide à suivre votre progression.

> **Remarque :**
> Cette configuration guidée vous aide uniquement avec la configuration de base et n'inclut pas toutes les fonctionnalités et options de Gestion des services sur site.

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration** > **Configuration guidée** et sélectionnez **Démarrer**.
2. Sélectionnez **Démarrer** pour le module souhaité.

   Les tâches associées au module sélectionné s'affichent.
3. Sélectionnez **Configurer** pour commencer la configuration du module.
4. **Facultatif :** Sélectionnez **Marquer comme terminé** lorsque vous terminez une tâche.

## Activation de Field Service Management

Le Gestion des services sur site (field_service_management) est disponible sous forme d'abonnement distinct. Ce module d'extension active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés. Après avoir activé Gestion des services sur site, vous pouvez également activer des modules d'extension supplémentaires qui fournissent des données de démonstration et activent une variété de fonctionnalités.

### Avant de commencer
Rôle requis : admin

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

### Modules d'extension installés avec Gestion des services sur site

| Nom du module d'extension | Module d'extension | Description |
|---|---|---|
| Affectation automatique | com.snc.automatic_assignment | Affecte automatiquement les tâches aux agents en fonction des critères spécifiés. |
| Service sur site Mobile | com.sn_fsm_mobile | Gère les composants Field Service Mobile sur un équipement mobile iOS ou Android. Les agents Field Service et les répartiteurs peuvent exécuter des tâches de commande de travaux, gérer des actifs et fermer des tâches de commande de travaux sur leur équipement mobile en mode en ligne ou hors ligne.<br><br>Pour plus d'informations, consultez Configurer Service sur site Agent mobile. |
| Espace de travail d'agent FSM (obsolète) | com.snc.agent_workspace.fsm<br><br>Le module d'extension obsolète est remplacé par com.snc.uib.fsm_agent_workspace. | Permet aux utilisateurs de gérer les commandes de travaux et les tâches au sein d'Agent Workspace. Le module d'extension est obsolète dans la version Vancouver.<br><br>Pour plus d'informations, consultez Activer Espace de travail du répartiteur. |
| Données de démonstration Gestion des services sur site | com.snc.work_management.demo | Ajoute des données de démonstration pour l'application Gestion des services sur site couvrant les domaines du médical et des télécommunications.<br><br>**Remarque :** L'installation de ce module d'extension ajoute de nouvelles tables d'élément de configuration et de nouvelles relations à la base de données.<br><br>Pour plus d'informations, consultez Tests de démarrage rapide pour Gestion des services sur site. |
| Service sur site – Questionnaire | com.snc.wm_questionnaire | Créez un questionnaire pour les commandes de travaux ou les tâches de commande de travaux.<br><br>Pour plus d'informations, consultez Activer Service sur site le questionnaire. |
| Field Service Management Mobile (obsolète) | com.snc.work_management_m<br><br>Le module d'extension obsolète est remplacé par sn_fsm_mobile. | Gère les composants Field Service Classic Mobile. Les agents et les répartiteurs peuvent gérer les tâches de service sur site à l'aide de la carte de répartition lorsque l'appareil est en ligne et peuvent accéder aux tâches en lecture seule lorsque l'appareil n'est pas connecté à Internet. Ce module d'extension a été déconseillé. |

Traduction automatique

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

### Modules d'extension installés avec Gestion des services sur site (suite)

| Nom du module d'extension | Module d'extension | Description |
|---|---|---|
| | | Pour plus d'informations, consultez Configurer Service sur site Agent mobile. |
| Service sur site Carte (déconseillé) | com.snc.fsm_map<br><br>Le module d'extension obsolète est remplacé par com.snc.uib.fsm_dispatcher_workspace. | Carte de service sur site pour afficher les agents, les tâches et les acheminements d'agents.<br><br>Pour plus d'informations, consultez Modules d'extension supplémentaires pour Gestion des services sur site. |
| Central Dispatch (déconseillé) | com.snc.central_dispatch<br><br>Le module d'extension obsolète est remplacé par sn_fsm_disp_wrkspc. | Permet d'allouer visuellement des tâches aux agents pour un répartiteur connecté. Installe les éléments de base de Service Management utilisés pour permettre le fonctionnement d'autres modules d'extension liés au service, tels que Field Service Management et Facilities Service Management.<br><br>Pour plus d'informations, consultez Activer Espace de travail du répartiteur. |
| Enregistrement de l'heure Core | com.snc.wm_time_recording | Active les fonctions de carte de pointage et d'enregistrement du temps pour Gestion du service clientèle et Gestion des services sur site.<br><br>Pour plus d'informations, consultez Activer l'enregistrement de l'heure pour Service sur site. |
| Enregistrement de l'heure pour le service sur site | com.snc.time_recording_fsm | Étend les fonctionnalités des applications Gestion des cartes de pointage et Gestion des coûts à Gestion des services sur site. |
| Service sur site – Pavé de signature | com.snc.wo_signature_pad | Capture une signature du client pour les commandes de travaux fermées. Crée un PDF de la commande de travaux qui comprend un résumé du travail terminé ainsi que le nom et la signature du client.<br><br>Pour plus d'informations, consultez Résumés PDF signés pour les commandes de travaux fermées. |
| Planification de la proscription et de la maintenance | com.snc.blackout_maintenance_scheduling | Installation et configuration des calendriers de proscription et de maintenance. |
| Planification dynamique | com.snc.dynamic_scheduling | Active la planification dynamique pour les applications Gestion des services et prend en charge les recommandations de tâches 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.

**Modules d'extension installés avec Gestion des services sur site (suite)**

| Nom du module d'extension | Module d'extension | Description |
|---|---|---|
| | | bloc et l'affectation automatique basée sur les intervalles.<br><br>Pour plus d'informations, consultez Activer la planification dynamique. |
| Gestion des services sur site Portail CMS | com.snc.work_management.cms | Vous permet de lancer Gestion des services sur site et d'autres applications de Gestion des services à partir d'une seule page CMS. Ce module d'extension sera bientôt obsolète. |
| Gestion des services sur site Données de démonstration de géolocalisation | com.snc.work_management_geolocation_demo | Active les options de géolocalisation pour l'application Gestion des services sur site. |

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

### Procédure

1. Accédez à 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 Rechercher les composants installés avec une application.

**Information associée**

Composants installés avec Gestion des services sur site

Modules d'extension supplémentaires pour Gestion des services sur site

## Modules d'extension supplémentaires pour Gestion des services sur site

Après avoir activé Gestion des services sur site, vous pouvez activer des modules d'extension supplémentaires qui fournissent des données de démonstration et activent une variété de fonctionnalités.

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

Traduction automatique

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

### Gestion des services sur site Modules d’extension et descriptions

| Nom du module d'extension | Module d'extension | Description |
|---|---|---|
| Service clientèle avec Gestion des services sur site | com.snc.csm_fsm_integration | Ce module d’extension assure l’intégration entre Gestion du service client et Gestion des services sur site les applications. Les clients et les consommateurs peuvent consulter les commandes de travaux liées aux tickets à partir du Customer Service Portal et du Consumer Service Portal. Dans l'application Field Service Management, les utilisateurs peuvent consulter les informations et contacts d'un compte dans les commandes de travaux et les tâches de commande de travaux. |
| Analyse des performances - Pack de contenu - Gestion des services sur site | com.snc.work_management_pa | Active Analyse des performances pour Gestion des services sur site. L’activation de ce module d’extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.<br>**Remarque :** si vous avez installé Performance Analytics, le module d’extension Field Service Management Performance Analytics (com.snc.work_management_pa) est automatiquement activé en tant que partie du module d’extension Gestion des services sur site. |
| Service sur site avec Gestion des projets | com.snc.wm_ppm | Intégration de Service sur site avec Project Management. Ce module d’extension active l’application Project Management et peut nécessiter des licences supplémentaires. |
| Service sur site avec les données de démonstration de gestion de projet | com.snc.wm_ppm_demo | Module d’extension de démonstration pour l’intégration de Service sur site avec Project Management. |
| Service sur site avec emplacements de service | com.snc.fsm_service_locations | Permet aux utilisateurs de créer un nouvel emplacement de service à partir de la WO/WOT chaque fois que l’emplacement |

Traduction automatique

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

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

| Nom du module d'extension | Module d'extension | Description |
|---|---|---|
| | | préféré n'existe pas parmi les emplacements stockés. |
| Gestion des services sur site - Expérience client | com.snc.fsm_customer_experience | Permet aux clients de recevoir une notification par SMS pour connaître l'état de leurs tâches de commande de travaux et de suivre l'emplacement des agents lorsqu'ils se déplacent vers l'emplacement du client. |
| Service sur site - Gestion des entrepreneurs | com.snc.fsm_contractor_management | Permet au portail de gestion des fournisseurs de prendre en charge les opérations d'effectifs tiers. Ce module d'extension active les modules d'extension Field Service Management et Service Contractor Base. |
| Intelligence prédictive pour Gestion des services sur site | com.snc.fsm_ml | Permet aux clients de tirer parti des algorithmes d'apprentissage machine pour bénéficier de ses différentes options. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails. |
| Service sur site Capacité et gestion des réservations | com.snc.fsm_capacity_management | Fournit des options pour gérer la capacité des tâches pour les groupes et les agents sur site. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails. |
| composant sn-fsm | com.sn_fsm_components | Référentiel permettant de stocker les composants personnalisés FSM à utiliser dans la page Répartition centrale UIB |
| Gestion des services sur site Espace de travail du répartiteur configurable | com.snc.uib.fsm_dispatcher_workspace | Fournit les composants et les pages FSM pour prendre en charge les flux de répartiteur sur l'espace de travail configurable CSM. |
| Gestion des services sur site Espace de travail configurable | com.snc.uib.fsm_agent_workspace | Fournit les composants, listes et formulaires FSM pour prendre en charge FSM sur l'espace de travail configurable CSM. |
| Service sur site Agent virtuel Conversations | com.sn_fsm.virtualagent | Permet Service sur site aux agents d'obtenir des réponses rapides à leurs questions liées au 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.

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

| Nom du module d'extension | Module d'extension | Description |
|---|---|---|
| | | en interagissant avec un Agent virtuel via l'application mobile Now Agent |
| Gestion des services sur site Intégration de conférence virtuelle | com.snc.fsm_vci | Permet Service sur site aux agents de fournir une assistance en temps opportun aux clients lorsqu'ils sont loin de leur ordinateur de bureau ou de bureau. |
| Gestion des services sur site Gestion des heures d'accès | com.snc.fsm_access_hours | Permet Service sur site aux administrateurs de planifier les tâches de commande de travaux en fonction des heures d'accès définies dans la tâche. |
| Service sur site Planification des tâches sur plusieurs jours | com.snc.fsm_multiday_tasks | Permet Gestion des services sur site aux répartiteurs d'attribuer des tâches de commande de travaux couvrant plusieurs entrées de calendrier aux agents ou aux équipes pendant leurs heures de travail définies si elles sont disponibles pendant toute la durée de la tâche. |
| Gestion des services sur site Recommandations de tâches intelligentes | com.snc.fsm_task_recommendations | Améliore l'utilisation des agents en recommandant des tâches pour remplir les calendriers des agents. |
| Service sur site Opérations de l'équipe | com.snc.fsm_crew_scheduling | Permet aux organisations d'affecter le même ensemble de ressources à plusieurs reprises à différentes tâches. |
| Service sur site Planification des territoires | com.snc.fsm_territory_planning | Filtre les territoires les mieux adaptés pour une commande de travaux ou une tâche afin d'une meilleure planification de la commande de travaux ou de la tâche de commande de travaux. |
| Service sur site Approvisionnement avancé en pièces | com.snc.fsm_advanced_parts_sourcing | Permet Service sur site aux agents de demander et d'approvisionner plusieurs pièces. Les agents peuvent recevoir des notifications mobiles lorsque des demandes de pièces sont émises par leurs pairs. |

Traduction automatique

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

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

| Nom du module d'extension | Module d'extension | Description |
|---|---|---|
| | | **Remarque :** Ce module d’extension installe plusieurs composants système tels que des tables, des règles métier et des scripts. Pour plus d'informations, consultez Composants avancés d’approvisionnement en pièces. |
| Gestion de modèles pour Gestion des services sur site | com.snc.fsm_template_management | Permet aux configurations avancées des modèles de commande de travaux de récupérer dynamiquement des informations pour les commandes de travaux et de créer des tâches indépendamment pour les commandes de travaux. |
| Customer Service Install Base Management | com.snc.install_base | Permet aux agents du service clientèle de retracer facilement les problèmes liés au bon produit ou aux bonnes instances de ce produit. Associe les entités en amont telles que les interactions et les tickets avec les entités en aval telles que la commande de travaux ou la tâche de commande de travaux. |
| Pack de contenu pour l’exploration de processus pour FSM | com.snc.fsm_process_optimization | L’exploration de processus pour Gestion des services sur site crée des flux de processus business à partir des données de tâche de commande de travaux dans les pistes d’audit, ce qui permet aux propriétaires de processus d’effectuer des analyses approfondies et de découvrir des aperçus de processus pour améliorer les résultats commerciaux. |
| Agent Schedule | 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. |

Traduction automatique

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

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

| Nom du module d'extension | Module d'extension | Description |
|---|---|---|
| Prise de rendez-vous | com.snc.appointment_booking | Active l'installation et la configuration de la fonctionnalité de prise de rendez-vous. |
| Console d'affectation | com.snc.assignment_workbench | Utilisez la console pour affecter facilement le travail à des agents individuels afin qu'il soit effectué de manière efficiente et efficace. |
| Service Management Core | com.snc.service_management.core | Ajoute les éléments de base de Service Management qui permettent le fonctionnement d'autres modules d'extension liés au service, tels que Field Service Management, Facilities Service Management et le créateur d'application personnalisées. |
| Notes de gestion spéciale | com.sn_shn | Permet aux utilisateurs de visualiser rapidement des informations importantes sur les enregistrements. |

**Information associée**

Composants installés avec des modules d'extension supplémentaires pour Gestion des services sur site

## Tests de démarrage rapide pour Gestion des services sur site

Validez que Gestion des services sur site fonctionne toujours après avoir réalisé un changement de configuration, tel que 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 Gestion des services sur site sont disponibles lorsque vous activez le module d'extension Gestion des services sur site (com.snc.work_management). Activez le module d'extension Demo Data (com.snc.work_management.demo) dans une instance de non-production pour commencer à utiliser les tests de démarrage rapide disponibles avec votre application. Activez le module d'extension Gestion des prestataires de service sur site (com.snc.fsm_contractor_management) pour exécuter les tests associés au prestataire externe. Vous pouvez également modifier les données existantes et les personnaliser pour exécuter les tests rapides.

### FSM : suite de tests Gestion des services sur site

| Test | Description | Version |
|---|---|---|
| FSM : créer, initier, qualifier, répartir et assigner une tâche de commande de travaux | • Créez une commande de travaux.<br>• Initiez et qualifiez une commande de travaux. | 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.

### FSM : suite de tests Gestion des services sur site (suite)

| Test | Description | Version |
|---|---|---|
| | • Répartissez une commande de travaux.<br>• Affectez une tâche de commande de travaux à un agent. | |
| FSM : approvisionnement en pièces | • Approvisionnez en pièces la salle de stock d'un agent depuis la tâche de commande de travaux.<br>• Créez une ligne d'ordre de transfert pour l'approvisionnement en pièces.<br>• Utilisez ces pièces pour toute commande de travaux qui en consomme avec l'action **Utilisation de pièce**. | Madrid |
| FSM : utilisation de pièce | • Approvisionnez en pièces la salle de stock d'un agent depuis la tâche de commande de travaux.<br>• Utilisez ces pièces pour toute commande de travaux qui en consomme avec l'action Utilisation de pièce. | Madrid |
| FSM : questionnaire | Créez un questionnaire et associez-le à une tâche de commande de travaux. | Madrid |
| FSM : configuration des services sur site | Vérifiez que la configuration par défaut est préservée, entre autres la méthode d'affectation des tâches, l'exigence de qualification, le résumé PDF et la capacité des agents à accepter ou rejeter des tâches. | New York |
| FSM : maintenance planifiée | Créez une commande de travaux de maintenance planifiée avec un intervalle de temps hebdomadaire pour la maintenance de l'imprimante. | 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.

### FSM : suite de tests Gestion des services sur site (suite)

| Test | Description | Version |
|---|---|---|
| FSM : configuration de Prise de rendez-vous | Vérifiez que la configuration par défaut pour la prise de rendez-vous est préservée et que le service de point de vente et l'élément de catalogue existent dans le système. | New York |
| FSM : créer des calendriers de travail ou personnels | Créez un calendrier de travail personnel pour les agents. | Orlando |
| FSM : paramètres de la propriété de service sur site | Vérifiez que les propriétés système de service sur site conservent les valeurs attendues. | Orlando |
| FSM : groupes de travail | Vérifiez que des agents de service sur site peuvent être ajoutés à des groupes de travail. | Orlando |
| FSM : planification dynamique - Affectation d'un technicien privilégié avec réservation de pièces obligatoires | Avec la planification dynamique :<br>• Le technicien privilégié doit être sélectionné pour l'affectation de la tâche.<br>• Les pièces obligatoires doivent être réservées dans la salle de stock de l'agent.<br>**Remarque :** activez le module d'extension Données de démonstration pour Gestion du service clientèle. | Paris |
| FSM : créer une carte de pointage | Vérifiez qu'une carte de pointage est créée pour un agent dans la tâche de commande de travaux. | Quebec |
| FSM : créer un élément secondaire | Vérifiez qu'un élément secondaire est créé pour un agent dans la tâche de commande de travaux. | Quebec |
| FSM : embaucher une société contractante | Vérifiez qu'une société contractante est embauchée avec un groupe d'affectation, un gestionnaire externe et un agent externe.<br>**Remarque :** Activez le module d'extension Gestion des prestataires de service sur site. | Quebec |

Traduction automatique

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

### FSM : suite de tests Gestion des services sur site (suite)

| Test | Description | Version |
|---|---|---|
| FSM : embauche d'un agent prestataire par un gestionnaire externe | Vérifiez qu'un gestionnaire prestataire externe peut embaucher des agents externes à partir du portail Service sur site Contractor Management. | Quebec |
| FSM : exécution de la tâche de commande de travaux par un gestionnaire prestataire externe | Vérifiez qu'un gestionnaire prestataire ou un agent est en mesure d'exécuter la tâche de commande de travaux qui lui a été affectée. | Quebec |
| FSM : affecter la tâche de commande de travaux au groupe de fournisseurs | Vérifiez qu'une tâche de commande de travaux est affectée au groupe d'affectation externe en fonction des critères définis, tels que l'emplacement de la tâche et les paramètres de configuration. | Quebec |
| FSM : mettre en pause et reprendre la tâche de commande de travaux | Vérifiez qu'un agent peut mettre en pause et reprendre le travail pour des tâches de commande de travaux. | Rome |
| FSM : planification dynamique - Affecter un technicien avec des compétences correspondantes | Avec la planification dynamique : vérifiez qu'une tâche de commande de travaux est affectée à un technicien qui possède toutes les compétences obligatoires mentionnées dans la tâche. | Rome |
| FSM : licenciement d'un agent prestataire par un gestionnaire externe | Vérifiez qu'un gestionnaire prestataire externe peut licencier des agents externes à partir du portail Service sur site Contractor Management. | Rome |
| FSM : approvisionnement et utilisation d'actifs du gestionnaire des prestataires externes | Vérifiez qu'un gestionnaire de prestataires externes est en mesure d'effectuer les actions suivantes :<br>• Demander des pièces depuis l'entrepôt<br>• Choisir la pièce<br>• Clôturer l'ordre de transfert<br>• Exécuter une tâche à l'aide de la pièce | San Diego |
| FSM : exécution de la tâche de commande de travaux par un agent prestataire externe | Vérifiez qu'un agent prestataire est en mesure d'exécuter la tâche de commande de travaux qui lui | San Diego |

Traduction automatique

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

### FSM : suite de tests Gestion des services sur site (suite)

| Test | Description | Version |
|---|---|---|
| | a été affectée par le gestionnaire prestataire externe. | |
| FSM : planification de la capacité - Affecter le travail aux agents de service sur site en fonction de la capacité | Vérifiez que les règles et les valeurs mentionnées dans la définition de capacité et le module d'affectation de capacité sont évaluées pour affecter le travail à l'agent en fonction de la capacité. | Tokyo |
| FSM : embauche d'un agent prestataire externe en tant que gestionnaire supplémentaire pour le groupe d'affectation externe | Vérifiez que, lors de l'intégration d'un agent externe pour la société contractante, vous pouvez affecter le rôle de gestionnaire supplémentaire à l'agent. | Tokyo |
| FSM : Espace de travail du répartiteur - Affecter des équipes à des tâches de commande de travaux qui nécessitent qu'un groupe d'agents travaillent dessus | • Vérifiez qu'un répartiteur disposant du rôle de modérateur de l'équipe peut créer une équipe dans le Espace de travail du répartiteur.<br>• Vérifiez qu'un répartiteur ayant le rôle de modérateur de l'équipe peut affecter une tâche de commande de travaux à l'équipe planifiée dans Espace de travail du répartiteur | Tokyo |
| FSM : la tâche de commande de travaux prend en charge la planification des tâches sur plusieurs jours | Vérifiez la fonctionnalité de planification des tâches sur plusieurs jours :<br>• Créez des enregistrements de commande de travaux, de tâche de commande de travaux et de planification de l'agent.<br>• Sélectionnez l'option Affecter via les entrées du calendrier dans la tâche de commande de travaux.<br>• Affectez un agent à la tâche de commande de travaux dont la durée de la tâche est supérieure à un jour.<br>• Vérifiez que la ttâche de commande de travaux est bien affectée à l'agent | Tokyo |

Traduction automatique

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

### FSM : suite de tests Gestion des services sur site (suite)

| Test | Description | Version |
|---|---|---|
| | et que l'heure de fin estimée est correctement renseignée. | |
| Vérifier la création d'une commande de travaux à partir d'un ticket et l'affectation d'une tâche de commande de travaux à un agent à partir de l'espace de travail configurable CSM/FSM | • Vérifiez que vous pouvez créer une commande de travaux à partir d'un ticket.<br>• Qualifiez la commande de travaux et vérifiez qu'une tâche de commande de travaux est créée.<br>• Affectez la tâche de commande de travaux à un agent et vérifiez que l'agent auquel elle est affectée est correctement mis à jour. | Xanadu |
| FSM : validation du modal d'interface utilisateur unifiée de prise de rendez-vous dans la plateforme | • Créer une commande de travaux et une tâche de commande de travaux.<br>• Lancez le calendrier de prise de rendez-vous Seismic dans la plateforme.<br>• Vérifiez que les options **Aujourd'hui** et **Semaine prochaine** affichent le calendrier correct. | Yokohama |
| Créez et qualifiez une commande de travaux, puis affectez-la à partir de l'espace de travail du répartiteur en tant que répartiteur | • En tant que répartiteur, accédez à la vue de **liste** et créez un ordre de travail à partir de l'espace de travail configurable CSM/FSM.<br>• Ensuite, en tant qu'administrateur, qualifiez la commande de travaux et vérifiez si une tâche de commande de travaux est créée.<br>• Ensuite, en tant que répartiteur, affectez la tâche de commande de | 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.

### FSM : suite de tests Gestion des services sur site (suite)

| Test | Description | Version |
|---|---|---|
| | travaux à un Service sur site agent et vérifiez que le champ Affecté à est correctement mis à jour. | |
| Cloner une tâche de commande de travaux | • À partir de l'espace de travail configurable CSM/FSM, ouvrez n'importe quelle page d'enregistrement de tâche de commande de travaux.<br>• **Sélectionnez Cloner la tâche de commande de travaux** et vérifiez qu'une nouvelle tâche de commande de travaux est créée avec tous les détails renseignés à partir de la tâche de commande de travaux d'origine. | Yokohama |
| Créer une entrée de temps travaillé en tant que répartiteur ou qualificateur | • À partir de l'espace de travail configurable CSM/FSM, accédez à la vue Liste et créez un ordre de travail.<br>• Qualifiez la commande de travaux et vérifiez qu'une tâche de commande de travaux est créée.<br>• Sélectionnez **Heure d'enregistrement**, puis renseignez l'entrée Temps travaillé et sélectionnez **Enregistrer**.<br>• Vérifiez que l'entrée de temps travaillé est créée avec succès. | Yokohama |
| Marquer une tâche de commande de travaux à partir de l'espace de travail configurable CSM/FSM | • À partir de l'espace de travail configurable CSM/FSM, en tant qu'utilisateur disposant du rôle de répartiteur ou de qualificateur, accédez à la vue de listes et créez | 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.

**FSM : suite de tests Gestion des services sur site (suite)**

| Test | Description | Version |
|---|---|---|
| | une nouvelle commande de travaux.<br>• Qualifiez la commande de travaux et vérifiez si une tâche de commande de travaux est créée.<br>• Accédez à la tâche de commande de travaux que vous avez créée et sélectionnez **Marqueur**. Vérifiez que la tâche de commande de travaux est marquée et que vous voyez un bouton **Unmark** .<br>• Sélectionnez **Annuler le marquage** et vérifiez que la tâche de commande de travaux est maintenant non marquée et que le bouton **Marqueur** est disponible. | |

**Information associée**

Tests de démarrage rapide

## Configuration de vos effectifs

La configuration de vos effectifs implique la configuration d'utilisateurs, d'emplacements, de territoires et d'autres données de base.

### Vue d'ensemble de la configuration

Les étapes de configuration de vos effectifs sont les suivantes :

1. Configurer les clés de l'API Google Maps

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

2. Configurer les emplacements et les territoires

   Définissez des emplacements et des territoires spécifiques dont les utilisateurs ou les groupes sont responsables, permettant une affectation efficace des tâches et une allocation des ressources. Une configuration efficace des emplacements et des territoires optimise les opérations des effectifs et améliore la productivité.

3. (Facultatif) Configuration avec emplacements Service sur site de service

   Installez et configurez Field Service with Service Locations pour ajouter et vérifier des emplacements de service sur 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.

4. Configurer les utilisateurs

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

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

   Planification des territoires de service sur site identifie le territoire le mieux adapté pour une tâche de commande de travaux en fonction des conditions que vous définissez. Vous pouvez ensuite affecter des tâches à l'agent ou au groupe individuel le mieux placé pour exécuter un appel de service en fonction des territoires associés.

6. Configurer les calendriers de l'agent

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

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

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

8. (Facultatif) Configuration des options du prestataire

   Configurez des interactions avec les sociétés contractantes, leurs gestionnaires et leurs agents avec Gestion des prestataires. De plus, Contractor Marketplace vous permet de transférer des tâches vers une place de marché lorsque les agents internes ne sont pas disponibles.

9. (Facultatif) Configuration de la Service sur site gestion des capacités et des réservations

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

10. (Facultatif) Configurer Optimisation des effectifs pour Service sur site

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

11. (Facultatif) Configurer des tables dénormalisées dans Gestion des services sur site

    Les bases de données dénormalisées sont activées par défaut, elles réduisent les informations stockées dans plusieurs tables en une seule table. Cette réduction des données pertinentes améliore Gestion des services sur site le temps de chargement.

## Configuration des clés API Google Maps

Les clés API Google Maps sont essentielles pour accéder aux fonctionnalités de la plateforme Google Maps et les utiliser dans Gestion des services sur site.

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

Pour contrôler l'utilisation de la carte et gérer efficacement les coûts, activez les limites d'utilisation sur le compte pour désactiver l'API lorsque la limite est atteinte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 des clés API sont déjà configurées, accédez à **Tous** > **Propriétés système** > **Google Maps** pour entrer les clés API.

**Remarque :**

Google a désigné l'API Places, l'API Directions et l'API Distance Matrix comme services hérités. Les versions les plus récentes de ces services sont l'API Lieux (Nouveau) et l'API Itinéraires. Pour plus d'informations, consultez Modifications apportées aux remises sur volume automatiques de Google Maps Platform, au crédit mensuel et aux services passant au statut Hérité .

Vous ne pouvez pas générer de nouvelles clés API pour ces services hérités. Toutefois, vous pouvez continuer à utiliser ces services avec les clés API existantes. Activez les nouvelles API de la console Google pour continuer à utiliser les services API sans aucun problème.

Si vous créez de nouvelles clés API Google après le 1er mars 2025, vous devez activer les nouvelles API de la console Google et effectuer une mise à niveau vers une version prise en charge pour garantir la compatibilité. Pour plus d'informations sur les versions affectées, la résolution et les versions compatibles, consultez KB2111488 et KB2112054 .

## Vue d'ensemble de la configuration

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

1. Configurer les propriétés système

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

2. Définition des clés API client et serveur

   Service sur site nécessite la configuration de l'API Google Maps pour que les utilisateurs utilisent correctement les fonctionnalités de localisation.

### Propriétés système de Google Maps dans FSM

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

## Avant de commencer

Configurer l'API Google Maps

Rôle requis : wm_admin

## Procédure

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

### API Google Maps pour Service sur site les options

Service sur site nécessite la configuration de l'API Google Maps pour que les utilisateurs utilisent correctement les fonctionnalités de localisation.

Google alloue des licences API pour activer Google Maps. Pour FSM avec géolocalisation, vous devez configurer deux clés API pour le client et le serveur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 tableau suivant pour faire correspondre les API Google Maps avec les fonctionnalités FSM.

**Remarque :**

Google a désigné l'API Places, l'API Directions et l'API Distance Matrix comme services hérités. Les versions les plus récentes de ces services sont l'API Lieux (Nouveau) et l'API Itinéraires. Pour plus d'informations, consultez Modifications apportées aux remises sur volume automatiques de Google Maps Platform, au crédit mensuel et aux services passant au statut Hérité .

Vous ne pouvez pas générer de nouvelles clés API pour ces services hérités. Toutefois, vous pouvez continuer à utiliser ces services avec les clés API existantes. Activez les nouvelles API de la console Google pour continuer à utiliser les services API sans aucun problème.

Si vous créez de nouvelles clés API Google après le 1er mars 2025, vous devez activer les nouvelles API de la console Google et effectuer une mise à niveau vers une version prise en charge pour garantir la compatibilité. Pour plus d'informations sur les versions affectées, la résolution et les versions compatibles, consultez KB2111488 et KB2112054 .

### Matrice des options FSM

| Aptitude FSM | Description | API Google Maps correspondante |
|---|---|---|
| Géolocalisation | Les fonctions d'acheminement automatique ou de répartition automatique ont besoin de cette licence ou de la clé API JavaScript pour calculer des estimations précises de la durée de déplacement. Sans ces valeurs, les temps de conduite précis ne peuvent pas être calculés, et il utilise plutôt des estimations approximatives ou des temps fixes. | API de géocodage |
| Pages de la carte | Les pages de carte affichent les données ServiceNow sous forme graphique sur une page Google Map en fonction des données d'emplacement que vous fournissez. | API JavaScript de cartes |
| Optimiser l'acheminement et Afficher l'acheminement | Les agents de service sur site peuvent afficher des itinéraires optimisés pour les tâches qui leur sont affectées un jour donné ou même la carte qu'un client voit pour suivre le technicien sur le chemin de son domicile. Les répartiteurs de services sur site peuvent visualiser les itinéraires optimisés pour les tâches affectées aux membres de leurs groupes d'affectation. Les gestionnaires de | API d'itinéraires (anciennement connue sous le nom d'API de matrice de distance et d'API d'itinéraires) |

Traduction automatique

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

**Matrice des options FSM (suite)**

| Aptitude FSM | Description | API Google Maps correspondante |
|---|---|---|
| | services sur site peuvent visualiser les itinéraires optimisés pour les tâches affectées aux membres des groupes qu'ils gèrent. | |
| Saisie automatique du lieu | Gestion des services sur site utilise la fonctionnalité de saisie semi-automatique des lieux pour activer le comportement de recherche par suggestion automatique dans le champ de recherche Google Maps. | API Places (Nouvelle) (précédemment connue sous le nom d'API Places) |

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

## Configuration des emplacements

La gestion des territoires détermine, par emplacement géographique, la personne ou le groupe le mieux placé pour exécuter un appel de service.

La gestion des territoires permet l'affectation d'un ensemble d'emplacements géographiques à un individu ou à un groupe. Cette affectation crée un territoire. La gestion des territoires est basée sur une hiérarchie où tous les emplacements sont liés à un emplacement parent. Les emplacements de niveau supérieur n'ont pas d'emplacement parent. La gestion des territoires est activée automatiquement avec Field Service Management.

## Vue d'ensemble de la configuration

Les étapes de configuration des emplacements sont les suivantes :

1. Ajout d'emplacements

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

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

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

**Information associée**

Affecter un emplacement à un utilisateur

Affecter un emplacement à un groupe

### Ajout d'emplacements

L'emplacement représente une zone géographique qui aide les administrateurs à créer différents groupes et à affecter des tâches à ces groupes en fonction de l'emplacement.

Les emplacements sont utilisés pour calculer les distances et les temps de trajet, ainsi que pour déterminer l'agent le plus proche d'une affectation de tâche. Définissez les emplacements d'attache de tous les techniciens de service sur site et les emplacements

Traduction automatique

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

actuels des ressources sur site. Définissez les emplacements qui seront couverts par les répartiteurs de services sur site et les techniciens de votre organisation. Vous pouvez configurer différents niveaux d'emplacements dans une hiérarchie parent-enfant. Vous pouvez ajouter des emplacements individuellement ou effectuer une importation en bloc à l'aide d'un fichier CSV, XLS ou XML. Pour plus d'informations sur l'ajout d'emplacements à des groupes d'utilisateurs, reportez-vous à la section Affecter un emplacement à un groupe.

**Information associée**

Affecter un emplacement à un utilisateur

Affecter un emplacement à un groupe

### Emplacements dans Gestion des services sur site

L'emplacement représente une zone géographique qui aide l'administrateur à créer différents groupes et à affecter des tâches à ces groupes en fonction de l'emplacement.

## Emplacements de travaux

Field Service Management s'appuie sur des emplacements définis pour qualifier les commandes de travaux et les tâches, ainsi que pour affecter des répartiteurs et des agents. Dans le cadre de la configuration de l'application, vous définirez vos emplacements. Vous pouvez ensuite créer des groupes de qualification, de répartition et d'affectation en fonction de ces emplacements.

**Information associée**

Configuration des emplacements

### Affecter un emplacement à un utilisateur

La gestion des territoires permet aux administrateurs Field Service Management d'affecter des emplacements à des utilisateurs.

#### Avant de commencer
Rôle requis : admin

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Cela crée un territoire ou un ensemble d'emplacements couverts par un utilisateur donné. L'association aide le système à déterminer quels utilisateurs peuvent résoudre des problèmes à des emplacements particuliers.

#### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Territoires** > **Utilisateurs**.
2. Ouvrez un enregistrement utilisateur.
3. Dans la liste connexe **Emplacements couverts** :
   - Cliquez sur **Modifier** pour ajouter un emplacement existant à l'utilisateur.
   - Cliquez sur **Nouveau** pour créer un nouvel emplacement à associer à l'utilisateur.

La gestion des territoires au niveau de l'utilisateur n'est pas utilisée pour les automatisations.

### Affecter un emplacement à un groupe

La gestion des territoires permet aux administrateurs Field Service Management d'affecter des emplacements à des groupes d'utilisateurs.

#### 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

Cela crée un territoire ou un ensemble d'emplacements couverts par un groupe donné. L'association aide le système à déterminer quels groupes peuvent résoudre des problèmes à des emplacements particuliers.

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Territoires** > **Groupes**.
2. Ouvrez un enregistrement de groupe.
3. Dans la liste connexe **Emplacements couverts** :
   - Cliquez sur **Modifier** pour ajouter un emplacement existant au groupe.
   - Cliquez sur **Nouveau** pour créer un nouvel emplacement à associer au groupe.

**Remarque :**
pour déterminer quel groupe couvre un emplacement donné, le système vérifie la hiérarchie de l'emplacement pour voir s'il existe des groupes affectés à l'emplacement. Si ce n'est pas le cas, le système vérifie le niveau supérieur de la hiérarchie.

## Configuration avec emplacements Service sur site de service

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

Les tâches suivantes décrivent les étapes générales de configuration de la Service sur site fonctionnalité avec emplacements de service.

## Vue d'ensemble de la configuration

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

1. Activer le service sur site avec la prise en charge des emplacements de service

   Vous pouvez activer le module d'extension Field Service with Service Locations Support (com.snc.fsm_service_locations) si vous disposez du rôle administrateur. L'application inclut des données de démonstration et installe les modules d'extension connexes, le cas échéant.

2. Mappage d'un emplacement de service à un emplacement parent

   Mappez un emplacement de service à un emplacement parent en définissant des règles de détermination parentes.

3. Définir l'option de validation par défaut pour les emplacements de service

   Définissez l'option de validation par défaut qui sera utilisée lors de l'ajout d'emplacements à une commande de travaux ou à une tâche de commande de travaux.

4. Personnaliser les champs pour l'emplacement du mappage

   Personnalisez les champs ad hoc pour définir l'emplacement emplacement approprié pour les commandes de travaux et les tâches de commande de travaux lorsque vous ajoutez un emplacement à l'aide de l'interface de carte.

5. Ajouter la fonctionnalité Emplacements de service à un élément de catalogue de commande de travaux dans Portail 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.

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

6. Définir la limite du nombre maximal d'emplacements de service ajoutés par jour

   Définissez la limite d'emplacements de service maximum qui peuvent être ajoutés par jour par un utilisateur externe.

7. Définir l'emplacement par défaut sur une carte

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

### Activer le service sur site avec la prise en charge des emplacements de service

Vous pouvez activer le module d'extension Field Service with Service Locations Support (com.snc.fsm_service_locations) si vous disposez du rôle administrateur. L'application inclut des données de démonstration et installe les modules d'extension connexes, le cas échéant.

**Avant de commencer**
Rôle requis : admin

**Pourquoi et quand exécuter cette tâche**
L'activation du module d'extension Field Service with Service Locations Support (com.snc.fsm_service_locations) active les modules d'extension Gestion des services sur site (com.snc.work_management) et sn-fsm-components (com.sn_fsm_components) s'ils ne sont pas déjà actifs.

Pour plus d'informations, consultez Service sur site avec les composants de support des emplacements de service.

**Procédure**

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher le module d'extension Field Service with Service Locations Support Support (com.snc.fsm_service_locations).

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

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

   **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 Rechercher les composants installés avec une application .

### Mappage d'un emplacement de service à un emplacement parent

Mappez un emplacement de service à un emplacement parent en définissant des règles de détermination parentes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 détermination parente utilise une règle métier stockée dans la *wm_location_parent_lookup_rule* table pour mapper un emplacement de service à son emplacement parent. Tous les emplacements de service sont mappés à leur emplacement parent correspondant. Le système vérifie la combinaison de champs et affecte l'emplacement parent à une commande de travaux ou à une tâche de commande de travaux.

Les règles sont exécutées dans l'ordre suivant pour déterminer un emplacement parent lorsqu'un nouvel emplacement de service est ajouté :

1. **Code postal** : l'emplacement parent correspondant est affecté lorsqu'un code postal et des valeurs de pays correspondent.
2. **Code postal min** et **code postal max** : lorsqu'un code postal et un pays se trouvent dans la plage de codes postaux minimale et maximale définie, l'emplacement parent correspondant est affecté.
3. **Ville** et **État** : lorsque les valeurs de ville, d'état et de pays correspondent, l'emplacement parent correspondant est affecté.
4. **État** : lorsque les valeurs de l'État et du pays correspondent, l'emplacement parent correspondant est affecté.

**Remarque :**
Le nom **du pays** est la sélection par défaut pour tous les critères.

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

**Information associée**

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

### Créer des règles de détermination parent pour les emplacements de service

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

#### Avant de commencer

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

Rôle requis : wm_admin

#### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Administration** > **Configuration de l'emplacement parent du service**.
2. Sur la page Configuration de détermination parente, cliquez sur **Nouveau**.
3. Choisissez le facteur déterminant de la règle à utiliser et fournissez la valeur.

   Les champs **Pays** et **Parent** sont obligatoires.

   **Remarque :**
   Une fois que vous avez sélectionné le critère de détermination, les autres champs sont grisés et ne peuvent pas être sélectionnés.

4. Entrez le nom du **pays** dans le champ 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.

5. Dans le champ **Parent** , cliquez sur l'icône Rechercher à l'aide de la liste (icône et sélectionnez l'emplacement parent dans la liste des régions.
6. Cliquez sur **Envoyer**.

> **Remarque :**
> Si vous ajoutez une règle qui existe déjà dans la table wm_location_parent_lookup_rule , un message d'erreur s'affiche.

### Résultats
L'emplacement parent est configuré et peut être associé à un emplacement de service.

## Définir l'option de validation par défaut pour les emplacements de service

Définissez l'option de validation par défaut qui sera utilisée lors de l'ajout d'emplacements à une commande de travaux ou à une tâche de commande de travaux.

### Avant de commencer
Définissez la *sn_fsm_service_loc.max_new_location_per_day* propriété pour limiter l'ajout d'emplacements de service par jour. Pour plus d'informations, consultez Définir la limite du nombre maximal d'emplacements de service ajoutés par jour.

Rôle requis : admin

### Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Administration** > **Configuration**.
2. Sur la page Configuration des services sur site, accédez à **Compléments** > **Emplacements des services**.
3. Dans le champ **Validation** , choisissez l'option de validation par défaut.
   - **Utilisation de la carte** : ajoutez des emplacements à l'aide d'une interface Google Map. Pour plus d'informations sur la sélection de l'emplacement par défaut lors de l'ouverture de la carte, reportez-vous à la section Définir l'emplacement par défaut sur une carte.
   - **Sans carte** : fournissez des détails sur l'emplacement pour ajouter des emplacements sans carte. Les détails de l'emplacement seront validés à l'aide du *global. API ServiceLocationAddressValidationExtPoint* .
   - **Pas de validation** : les détails de l'emplacement fournis ne seront pas validés.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Personnaliser les champs pour l'emplacement du mappage

Personnalisez les champs ad hoc pour définir l'emplacement emplacement approprié pour les commandes de travaux et les tâches de commande de travaux lorsque vous ajoutez un emplacement à l'aide de l'interface de carte.

### Avant de commencer
Rôle requis : wm_admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez personnaliser les champs d'un emplacement ajouté via l'interface de la carte. Cela vous permet de créer et d'utiliser des emplacements avec plus de précision pour 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.

Par exemple, vous pouvez personnaliser l'emplacement pour ajouter des champs supplémentaires tels que **Sous-localité** ou **Rue 2** et les mapper de manière appropriée avec l'emplacement renvoyé par l'interface de carte comme l'interface Google Map.

### Procédure

1. Accédez à **Tout**, saisissez `sys_ux_client_script_include.list`, puis appuyez sur Entrée.
2. Dans la liste Includes de script de clients UX, sélectionnez Include de script client `ResponseHandlerServiceLocation` .
3. Dans le formulaire Include de script de clients UX, modifiez le champ **Script** pour modifier le script.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

### Résultats

La table et les enregistrements de l'emplacement seront mis à jour en fonction de l'emplacement personnalisé.

#### Information associée

Service sur site avec les composants de support des emplacements de service

Affecter des emplacements de service ad hoc

## Ajouter la fonctionnalité Emplacements de service à un élément de catalogue de commande de travaux dans Portail de service client

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

### Avant de commencer

Rôle requis : catalog_admin ou admin

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Créateurs d'enregistrements**.
2. Sélectionnez le créateur d'enregistrement de l'élément de catalogue pour lequel vous souhaitez inclure la possibilité d'ajouter des emplacements de service ad hoc.
3. Dans la liste connexe Jeux de variables, cliquez sur **Modifier**.
4. Accédez *`sn_service_location_variable_set`* à la liste Jeux de variables.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

### Résultats

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

## Définir la limite du nombre maximal d'emplacements de service ajoutés par jour

Définissez la limite d'emplacements de service maximum qui peuvent être ajoutés par jour par un utilisateur externe.

### Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Traduction automatique

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

**Remarque :**
La limite maximale pour créer des emplacements à l'aide de la fonctionnalité Service sur site avec emplacements de service s'applique uniquement à un utilisateur disposant `snc_external` d'un rôle.

### Procédure

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

#### Définir l'emplacement par défaut sur une carte

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

### Avant de commencer

L'option **de validation Utilisation de la carte** doit être définie avant de pouvoir configurer l'emplacement par défaut initial sur une carte. Consultez Définir l'option de validation par défaut pour les emplacements de service.

Rôle requis : admin

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Administration** > **Configuration**.
2. Sur la page Configuration du service sur site, accédez à **Compléments** > **Emplacements des services**.
3. Dans le champ **Validation** , sélectionnez **Utilisation de la carte**.
4. Choisissez l'emplacement par défaut à partir duquel la carte sera initialisée à partir de la liste des emplacements de rendu initial.
   - **Emplacement du navigateur**
   - **Adresse de l'actif**
   - **Adresse du contact/de l'appelant**
   - **Adresse de la société**
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

### Résultats

La carte se charge avec l'emplacement par défaut sélectionné.

## Configurer les utilisateurs

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

## Vue d'ensemble de la configuration

Les étapes de configuration des utilisateurs sont les suivantes :

Traduction automatique

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

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

   Simplifiez l'administration des utilisateurs en affectant des rôles à des groupes d'utilisateurs plutôt qu'à des utilisateurs individuels. Créez des groupes d'utilisateurs contenant tous les rôles requis par chaque type d'utilisateur, puis affectez des utilisateurs à ces groupes. Les utilisateurs héritent de tous les rôles affectés au groupe d'utilisateurs.

2. Affecter des gestionnaires supplémentaires à des groupes d'utilisateurs quand Optimisation des effectifs pour le service sur site il est installé

   Nommez des gestionnaires supplémentaires pour vos groupes d'utilisateurs lorsqu'il Optimisation des effectifs pour le service sur site est actif, afin d'assurer la continuité du travail en l'absence d'un gestionnaire.

3. Créer un utilisateur

   Créez un utilisateur pour Service sur site l'organisation pour diverses tâches et responsabilités. Un Gestion des services sur site utilisateur peut être un administrateur, un gestionnaire, un agent, etc. Chaque utilisateur doit être ajouté aux groupes d'utilisateurs appropriés avec les rôles et autorisations requis.

4. Configurer le profil d'un agent

   Configurez les équipes, les compétences, les calendriers et les attributs de calendrier pour les agents de votre organisation.

**Information associée**

Rôles installés avec Gestion des services sur site

Configurer des groupes d'utilisateurs Service sur site

## Configurer des groupes d'utilisateurs Service sur site

Gestion des services sur site Les groupes sont des ensembles d'utilisateurs ou d'agents qui effectuent des tâches spécifiques. En configurant efficacement vos groupes de services sur site, vous pouvez aligner les compétences et les ressources appropriées sur les tâches appropriées.

Il existe différents types de groupes d'utilisateurs proposant différentes fonctionnalités. Les types les plus courants comprennent les groupes d'utilisateurs pour les agents et les répartiteurs. Ces groupes d'utilisateurs sont essentiels pour organiser et gérer les tâches et les responsabilités des agents de service sur site.

En outre, vous pouvez créer des types de groupes facultatifs en fonction de vos besoins spécifiques, y compris des groupes d'utilisateurs pour les initiateurs, les gestionnaires, les planificateurs de territoire, etc. Par exemple, vous pouvez créer des groupes d'utilisateurs pour les qualificateurs afin d'implémenter une étape de qualification supplémentaire pour examiner et approuver les commandes de travaux. En configurant ces groupes, vous pouvez affecter les rôles et les utilisateurs appropriés à chaque groupe. Les rôles affectés au groupe sont automatiquement hérités par les utilisateurs de ce groupe. Il n'est donc pas nécessaire d'affecter individuellement les rôles à chaque utilisateur.

Pour plus d'informations sur les rôles de service sur site, reportez-vous à la section Rôles installés avec Gestion des services sur site.

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

L’emplacement joue également un rôle important dans la configuration des groupes d’utilisateurs de service sur site. Cela garantit que les qualificateurs, les répartiteurs et les agents n’engagent que des tâches qui s’alignent sur les emplacements et les groupes qui leur sont affectés.

Il existe quelques bonnes pratiques lors de la création de groupes :

- créez un groupe pour les administrateurs et n’affectez le rôle administrateur qu’à ce groupe ;
- créez autant de groupes que nécessaire pour votre organisation. Par exemple, créez un groupe pour le personnel pour chaque emplacement géographique, fonction, compétence et modèle de produit, comme la maintenance ou la sécurité du bâtiment. Affectez les utilisateurs nécessaires à ces groupes, puis affectez-leur le rôle de personnel.

Exemple de configuration de groupe d’utilisateurs.

**Configuration du groupe d’utilisateurs**

| Utilisateur | Emplacements | Groupes d'utilisateurs | Rôles de groupe d’utilisateurs | Relation de groupe |
|---|---|---|---|---|
| Agent1 | San Diego | SD Agents | wm_agent | Reçoit des tâches de commande de travaux des répartiteurs SD |
| Agent2 | Los Angeles | LA Agents | wm_agent | Reçoit des tâches de commande de travaux des répartiteurs de Los Angeles |
| Agent3 | San José | SJ Agents | wm_agent | Reçoit des tâches de commande de travaux des répartiteurs SJ |
| Agent4 | San Francisco | SF Agents | wm_agent | Reçoit les tâches de commande de travaux des répartiteurs SF |
| Répartiteur1 | San Diego | Répartiteurs SD | wm_dispatcher | Affecte des tâches de commande de travaux aux agents SD |
| Répartiteur2 | Los Angeles | Répartiteurs LA | wm_dispatcher | Affecte des tâches de commande de travaux aux agents LA |
| Répartiteur3 | San José | Répartiteurs SJ | wm_dispatcher | Affecte des tâches de commande de travaux aux agents SJ |
| Répartiteur4 | San Francisco | Répartiteurs SF | wm_dispatcher | Affecte des tâches de commande de |

Traduction automatique

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

### Configuration du groupe d'utilisateurs (suite)

| Utilisateur | Emplacements | Groupes d'utilisateurs | Rôles de groupe d'utilisateurs | Relation de groupe |
|---|---|---|---|---|
| | | | | travaux aux agents SF |
| Qualificateur 1 | San José<br>San Francisco | Qualificateurs NorCal | wm_qualifier | Qualifie les tâches de commande de travaux pour les répartiteurs SJ et SF à affecter aux agents SJ et SF |
| Qualificateur 2 | San Diego<br>Los Angeles | Qualificateurs SoCal | wm_qualifier | Qualifie les tâches de commande de travaux que les répartiteurs SD et LA doivent affecter aux agents SD et LA |

## Configurer des groupes d'utilisateurs pour les agents

Configurez des groupes d'utilisateurs pour que les agents exécutent les tâches réparties pour des emplacements spécifiques avec les pièces et les compétences requises pour travailler sur la tâche affectée.

### Avant de commencer

Rôle requis : wm_admin

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Gestion des groupes** > **Groupes de travail**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Sur le formulaire, entrez le nom du groupe d'utilisateurs.
4. Cliquez avec le bouton droit de la souris et enregistrez.
5. Utilisez les onglets suivants pour ajouter des informations supplémentaires au groupe d'utilisateurs Agent.

| Option | Description |
|---|---|
| **Rôles** | Affectez un ou plusieurs rôles de la liste des rôles disponibles au groupe d'utilisa–teurs.<br>Pour plus d'informations sur les rôles et leur affectation à des groupes d'utilisa–teurs, consultez Rôles installés avec Gestion des services sur site et Assign a role to a group . |
| **Membres de groupes** | Affectez un ou plusieurs agents de la liste des agents disponibles au groupe d'utilisa–teurs. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 |
| --- | --- |
| | Pour plus d'informations sur l'affectation des membres de groupe, reportez-vous à la section Add a user to a group . |
| **Groupes** | Créez un groupe d'utilisateurs enfants. |
| **Compétences** | Affectez une ou plusieurs compétences de la liste des compétences disponibles au groupe d'utilisateurs.<br><br>Pour plus d'informations sur l'affectation de compétences, reportez-vous à la section Gérer les compétences du Service sur site et du Customer Service. |
| **Emplacements couverts** | Affectez un ou plusieurs emplacements de la liste d'emplacements au groupe d'utilisateurs.<br><br>Pour plus d'informations sur l'affectation d'emplacements à un groupe, reportez-vous à la section Affecter un emplacement à un groupe. |
| **Couvert par les groupes de répartition** | Si des groupes de répartition ont été créés, affectez-en un ou plusieurs au groupe d'utilisateurs d'agents. |
| **Modèles de produits** | Affectez l'équipement utilisé par le groupe. |

6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

### Configuration des groupes d'utilisateurs pour les qualificateurs

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

#### Avant de commencer

Rôle requis : wm_admin

#### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Gestion des groupes** > **Groupes de qualificateurs**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.
4. Cliquez avec le bouton droit de la souris et enregistrez.
5. Utilisez les onglets suivants pour ajouter des informations supplémentaires au groupe d'utilisateurs Agent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 |
| --- | --- |
| **Rôles** | Affectez un ou plusieurs rôles de la liste des rôles disponibles au groupe d'utilisateurs.<br><br>Pour plus d'informations sur les rôles et leur affectation à des groupes d'utilisateurs, consultez Rôles installés avec Gestion des services sur site et Assign a role to a group . |
| **Membres de groupes** | Affectez un ou plusieurs qualificateurs de la liste des qualificateurs disponibles au groupe d'utilisateurs.<br><br>Pour plus d'informations sur l'affectation des membres de groupe, reportez-vous à la section Add a user to a group . |
| **Groupes** | Créez un groupe d'utilisateurs enfants. |
| **Emplacements couverts** | Affectez un ou plusieurs emplacements de la liste d'emplacements au groupe d'utilisateurs qualificateur.<br><br>Pour plus d'informations sur l'affectation d'emplacements à un groupe, reportez-vous à la section Affecter un emplacement à un groupe. |

6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

### Configuration des groupes d'utilisateurs pour les répartiteurs

Configurez des groupes d'utilisateurs de répartiteurs pour répartir des tâches à des groupes d'utilisateurs d'agents afin de répondre aux besoins de zones spécifiques.

## Avant de commencer

Rôle requis : admin

## Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Gestion des groupes** > **Groupes d'expédition**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.
4. Cliquez avec le bouton droit de la souris et enregistrez.
5. Utilisez les onglets suivants pour ajouter des informations supplémentaires au groupe d'utilisateurs Agent. Pour plus d'informations sur les rôles de service sur site, reportez-vous à la section Rôles installés avec Gestion des services sur site.

Traduction automatique

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

| Option | Description |
| --- | --- |
| **Rôles** | Affectez un ou plusieurs rôles de la liste des rôles disponibles au groupe d'utilisateurs.<br><br>Pour plus d'informations sur les rôles et leur affectation à des groupes d'utilisateurs, consultez Rôles installés avec Gestion des services sur site et Assign a role to a group . |
| **Membres de groupes** | Affectez un ou plusieurs répartiteurs de la liste des répartiteurs disponibles au groupe d'utilisateurs.<br><br>Pour plus d'informations sur l'affectation de membres de groupe, consultez Ajouter un utilisateur à un groupe . |
| **Groupes** | Créez un groupe d'utilisateurs enfants. |
| **Emplacements couverts** | Affectez un ou plusieurs emplacements de la liste d'emplacements au groupe d'utilisateurs du répartiteur.<br><br>Pour plus d'informations sur l'affectation d'emplacements à un groupe, consultez Affecter un emplacement à un groupe . |
| **Groupes d'affectation couverts** | Affectez un ou plusieurs groupes d'agents au groupe d'utilisateurs de répartition. |

6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

### Groupes d'utilisateurs supplémentaires

Vous pouvez configurer d'autres types de groupes d'utilisateurs.

En plus de configurer des groupes d'utilisateurs spécifiques à Service sur site, vous pouvez configurer des groupes d'utilisateurs pour les gestionnaires et les initiateurs. Par exemple, vous pouvez configurer un groupe d'utilisateurs initiateurs pour créer une nouvelle commande de travaux ou vous pouvez créer une commande de travaux à partir d'autres types d'enregistrement, tels qu'un problème, un incident, un changement ou une tâche de projet. Pour plus d'informations sur la configuration d'autres types de groupes d'utilisateurs, reportez-vous à la section Create 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.

### Exemple de groupes d'utilisateurs supplémentaires

| Utilisateur | Emplacements | Groupe d'utilisateurs | Rôles de groupe d'utilisateurs | Relation de groupe gestionnaire-initiateur |
|---|---|---|---|---|
| Gestionnaire 1 | San Diego | Gestionnaires SD | wm_manager | Gère les initiateurs SD |
| Gestionnaire 2 | Los Angeles | Responsables LA | wm_manager | Gère les initiateurs LA |
| Initiateur 1 | San Diego | Initiateurs SD | wm_initiator | Crée des commandes de travaux pour les qualificateurs SD |
| Initiateur 2 | Los Angeles | Initiateurs LA | wm_initiator | Crée des commandes de travaux pour les qualificateurs LA |

## Affecter des gestionnaires supplémentaires à des groupes d'utilisateurs quand Optimisation des effectifs pour le service sur site il est installé

Lorsque Optimisation des effectifs pour le service sur site cette option est active, vous pouvez nommer des gestionnaires supplémentaires pour vos groupes d'utilisateurs, afin d'assurer la continuité du travail en l'absence d'un gestionnaire.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_wfo.admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site doit être actif pour ajouter des gestionnaires supplémentaires aux groupes d'utilisateurs.

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Agent Group Management** > **Gestionnaires supplémentaires**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Dans le champ **Groupe d'affectation** , utilisez l'icône de recherche pour sélectionner ou créer un groupe d'utilisateurs.
   Assurez-vous que l'utilisateur dispose du rôle wm_manager. Pour plus d'informations sur l'affectation de rôles aux utilisateurs, reportez-vous à la section Assign a role to a user .
4. Dans le champ **Gestionnaire** , utilisez l'icône de recherche pour sélectionner ou créer un utilisateur.
5. Sélectionnez **Soumettre**.
   Vous pouvez affecter plusieurs gestionnaires à un groupe d'utilisateurs en répétant les étapes pour chaque gestionnaire.

## Configurer le profil d'un agent

Configurez les équipes, les compétences, les calendriers et les attributs de calendrier pour les agents 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.

Assurez-vous d'avoir créé un utilisateur et de l'avoir ajouté au groupe d'utilisateurs approprié applicable aux agents.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La configuration appropriée d'un agent est essentielle pour planifier et affecter des tâches aux agents. Un profil configuré avec précision garantit les responsabilités appropriées à chaque agent en fonction de ses compétences, de ses autorisations et de sa disponibilité.

Gestion des services sur site Des options telles que l'optimisation d'itinéraires, la planification des territoires, la planification dynamique ou les recommandations de tâches intelligentes prennent en compte les attributs de planification d'un agent (table Attributs de calendrier de ressources) du profil de l'agent pour le jour donné afin d'optimiser la capacité et l'affectation des tâches.

**Remarque :**
Un agent peut accéder aux options et les utiliser Gestion des services sur site en fonction des rôles et des autorisations configurés pour l'agent.

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration utilisateurs** > **Utilisateurs**.
2. Sélectionnez un nom d'agent.
   L'aperçu du profil de l'agent apparaît.
3. Dans la liste connexe **Compétences** , ajoutez de nouvelles compétences ou modifiez les compétences existantes pour l'agent.

| À | Effectuez cette action |
|---|---|
| Ajouter de nouvelles compétences | **a.** Sélectionnez **Nouveau**.<br>**b.** Dans le champ **Nom**, entrez le nom d'une compétence.<br>**c.** Dans le champ **Description**, entrez la description de la compétence.<br>**d.** Sélectionnez **Soumettre**. |
| Modifier les compétences existantes | **a.** Sélectionnez **Modifier**.<br>**b.** Ajoutez des compétences depuis la colonne **Disponible** vers la colonne **Sélectionné**.<br>**c.** Sélectionnez **Enregistrer**. |

   La compétence sélectionnée est ajoutée à la liste des **Compétences** dans le profil d'utilisateur.
4. Ajoutez ou mettez à jour les calendriers des agents.

   **a.** Dans la liste connexe **Calendriers des agents** , effectuez l'une des actions suivantes :
   - Pour afficher un calendrier d'agent, sélectionnez un enregistrement de calendrier.
   - Pour ajouter un nouveau calendrier pour l'agent, sélectionnez **Nouveau**.
   - Dans le formulaire **Calendrier de travail de l'agent**, remplissez les champs au 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.

| Champ | Description |
|---|---|
| Date de démarrage | La date de début du calendrier de travail de l'agent. |
| Date de fin | La date de fin du calendrier de travail de l'agent. |
| Utilisateur | Nom de l'agent. |
| Calendrier de travail | Nom du calendrier de travail. |
| Type | Le type de calendrier. |

**b.** Sélectionnez **Soumettre** pour créer un nouvel enregistrement ou **Mettre à jour** pour modifier l'enregistrement.

**5.** Ajoutez ou mettez à jour des attributs de calendrier.

**a.** Dans la liste connexe **Attributs de calendrier des ressources** , effectuez l'une des actions suivantes :

- Pour afficher, modifier ou supprimer des attributs du programme de l'agent, sélectionnez un enregistrement.
- Pour ajouter un nouvel attribut de calendrier pour l'agent, sélectionnez **Nouveau**.

Dans le formulaire **Attributs du calendrier des ressources** , renseignez ou modifiez les champs selon vos besoins.

**Remarque :**
Vous pouvez basculer la vue de profil utilisateur de l'agent vers **Profil FSM** ou ajouter la liste connexe **Attributs du calendrier des ressources** au formulaire si elle n'apparaît pas par défaut.

| Champ | Description |
|---|---|
| Classement | Définit une règle de classement pour classer les attributs de calendrier par ordre de priorité. L'enregistrement doté du rang le plus élevé remplace les autres enregistrements pour une plage de dates.<br>Le classement par défaut est 10. |
| Par défaut | Si cette option est sélectionnée, cet attribut de calendrier sera défini par défaut. |
| Agent | Nom de l'agent. |
| Emplacement de départ | Emplacement où l'agent commence à travailler. |
| De | Date de début de l'attribut de calendrier. |
| Emplacement de destination | L'emplacement où l'agent termine son travail. |
| À | Date de fin de l'attribut de calendrier. |
| Déplacements autorisés en dehors des heures de travail | Indique si l'agent peut se déplacer en dehors des heures de travail. |

Traduction automatique

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

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Heure supplémentaire maximale après le changement | Nombre maximal d'heures supplémentaires autorisé pour l'agent au-delà de l'équipe planifiée. |
| Unité de distance | Unité de distance. Les unités disponibles sont :<br>▪ Miles<br>▪ Kilomètres<br>L'unité par défaut est **Miles**. |
| Durée de déplacement maximale avant le changement | La durée maximale de déplacement autorisée avant que l'agent ne commence le changement planifié. |
| Rayon de déplacement maximum | Distance maximale (mesurée dans l'unité de distance spécifiée) à partir de l'emplacement de départ de l'agent à prendre en compte lors de l'affectation de tâches de commande de travaux dans l'espace de travail du répartiteur, le formulaire de commande de travaux ou la planification dynamique.<br>Un message d'avertissement s'affiche si la tâche affectée se trouve en dehors du rayon entre l'emplacement de la tâche et l'emplacement de l'agent. |
| Durée de déplacement maximale après le changement | La durée maximale de déplacement autorisée une fois que l'agent a terminé le quart de travail planifié. |
| Rayon maximal pour la recherche de pièces | Distance maximale (mesurée dans l'unité de distance spécifiée) de l'emplacement actuel pour rechercher des entrepôts afin de demander un inventaire.<br>La valeur par défaut est de 50 miles.<br>**Remarque :**<br>L'écran de la carte d'entrepôt de l'application Now Mobile Agent affiche la distance en kilomètres. |
| Temps de déplacement maximal entre les pauses | La durée maximale pendant laquelle l'agent peut se déplacer entre les arrêts.<br>**Remarque :**<br>Cette durée s'applique à la planification et à l'affectation de tâches avec l'optimisation du calendrier. |
| Pénalité de travail par heure | La pénalité appliquée pour chaque heure travaillée par l'agent pendant son temps de travail planifié. |

Traduction automatique

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

| Champ | Description |
|---|---|
| | Cette pénalité permet d'optimiser les calendriers en fonction du poids de l'optimisation des agents via l'optimisation du calendrier. |
| Pénalité de déplacement par heure | La pénalité appliquée pour chaque heure de déplacement de l'agent dans le cadre de ses affectations de travail. |
| Pénalité d'heures supplémentaires par heure | La pénalité appliquée pour chaque heure supplémentaire effectuée par l'agent pendant les affectations de travail. |

**b.** Sélectionnez **Soumettre** pour créer un nouvel enregistrement ou **Mettre à jour** pour modifier l'enregistrement.

**Résultats**
Le profil de l'agent est configuré avec les détails appropriés.

### Gérer les compétences du Service sur site et du Customer Service

Les gestionnaires du Service sur site et du Customer Service peuvent créer ou modifier des compétences, affecter des compétences aux agents et afficher les agents ayant une compétence spécifique.

Les utilisateurs ayant le rôle wm_manager (Field Service Management) ou sn_customerservice_manager (Customer Service Management) peuvent gérer les compétences des agents.

Accédez à la **Service sur site** > **Responsable** > **Gérer les compétences** ou **Service client** > **Gérer les compétences** pour accéder au formulaire Gérer les compétences. Ce formulaire affiche une liste des compétences disponibles et des agents dans les groupes d'affectation du gestionnaire.

Chaque compétence de la liste Toutes les compétences sur le côté gauche de l'écran comprend le nom de compétence et le nombre d'utilisateurs auxquels cette compétence est affectée. Chaque utilisateur dans la section utilisateur sur le côté droit de l'écran est représenté par une tuile qui comprend le nom d'utilisateur, le groupe d'affectation, l'adresse et une liste des compétences qui lui sont actuellement affectées.

À partir de ce formulaire, les gestionnaires peuvent :

- créer de nouvelles compétences en cliquant sur **Nouvelle compétence** et en ajoutant le nom et la description de la compétence ;
- modifier des compétences existantes en cliquant sur l'icône de crayon à gauche du nom de la compétence ;
- afficher tous les agents en cliquant sur **Tous les utilisateurs** ;
- afficher les agents auxquels une compétence spécifique est affectée en cliquant sur le nom de la compétence ;
- affecter une compétence à un agent en utilisant les méthodes suivantes :
  - Cliquez sur une compétence dans la liste des compétences, puis cliquez sur **Affecter/ Supprimer des utilisateurs**. Pour ajouter une compétence, cliquez sur l'utilisateur souhaité. La tuile pour l'utilisateur sélectionné devient bleue. Pour supprimer une

Traduction automatique

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

compétence, cliquez sur un utilisateur pour qui la compétence est déjà affectée. Si la compétence est affectée, la tuile de l'utilisateur est bleue.

- Dans la tuile de l'utilisateur, cliquez sur la flèche vers le bas sur le bouton **Compétences**. Affectez plusieurs compétences à un seul utilisateur en cochant les cases des compétences souhaitées.

Il existe deux compétences par défaut : la compétence Service sur site et la compétence Customer Service. Il s'agit de compétences parentes ; d'autres compétences créées par le gestionnaire sont stockées dans ces compétences parentes.

### Compétences obligatoires

Utilisez la fonctionnalité de compétences obligatoires pour identifier toutes les compétences requises pour les agents et les techniciens afin qu'ils puissent travailler sur des tickets du service client, ainsi que des commandes de travaux et des tâches de service sur site. Affectez ensuite les tickets et les tâches aux agents et techniciens qui possèdent ces compétences requises.

Lors de l'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

### Configuration des compétences obligatoires

Configurez la fonctionnalité de compétences obligatoires pour une utilisation avec les applications Gestion du service client et Field Service Management.

Les compétences obligatoires sont une fonctionnalité optionnelle incluse avec les modules d'extension Gestion du service client et Field Service Management. Suivez les étapes ci-dessous pour configurer cette fonctionnalité avec l'application 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.

## Configuration Gestion du service client

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

- 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 **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 :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 - 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.<br>• **Type** : vrai/faux<br>• **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**.<br>• **Type** : liste de choix<br>• **Valeur par défaut** : wm_task, customerservice_case, wm_order |
| com.snc.skills_management.task_skill_migrated_tables | Contient une liste de tables pour lesquelles le champs **Compétences** a déjà été migré vers la table des Compétences de la tâche [task_m2m_skill]. Si le nom de la table est indiqué dans cette propriété, les données ont été migrées et ne seront pas migrées à nouveau.<br>• **Type** : liste de choix<br>• **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.

Traduction automatique

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

**Avant de commencer**
Rôle requis : wm_admin, 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.

## Configuration de Service sur site la planification des territoires

Service sur site Planification des territoires identifie le territoire le mieux adapté pour une tâche de commande de travaux en fonction des conditions que vous définissez. Vous pouvez ensuite affecter des tâches à l'agent ou au groupe individuel le mieux placé pour exécuter un appel de service en fonction des territoires associés.

## Vue d'ensemble de la configuration

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

1. Activer Service sur site la planification des territoires

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

2. Création de zones géographiques

   Créez des Service sur site territoires et leurs zones géographiques en fonction de vos besoins.

3. Configuration des ressources pour les territoires

Traduction automatique

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

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

4. Activer le modèle de Service sur site territoire

   Permettez au modèle de territoire de tenir un registre des territoires et de leurs ressources associées, telles que les Gestion des services sur site groupes de répartition, les groupes d'affectation et les groupes de qualification.

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

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

**Information associée**

Gestion des territoires et des agents à partir de la console Planification des territoires

Service sur site Tableau de bord Analyse des performances des territoires

## Activer Service sur site la planification des territoires

Vous pouvez activer le module d'extension Service sur site Territory Planning (com.snc.fsm_territory_planning) si Gestion des services sur site vous disposez du rôle administrateur. L'application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà installés.

### Avant de commencer

Service sur site La planification des territoires nécessite l'installation d'un module d'extension Espace de travail du répartiteur (com.snc.uib.fsm_dispatcher_workspace) pour accéder à la console de planification des territoires.

Rôle requis : admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Les éléments suivants sont installés avec Service sur site Territory Planning :

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

Pour plus d'informations, consultez Service sur site Composants de la planification des territoires.

Traduction automatique

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

## Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez le module d'extension  Service sur site Territory Planning (com.snc.fsm_territory_planning) à l'aide des critères de filtrage et de la barre de recherche.

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

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

   **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 Rechercher les composants installés avec une application .

## Résultats

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

**Remarque :**
Vous devez activer le modèle après avoir configuré vos territoires pour planifier les `Field_Service_Territories` tâches de commande de travaux en fonction des territoires. Pour plus d'informations, consultez Activer le modèle de Service sur site territoire.

### Création de zones géographiques

Créez des zones géographiques et affectez-les aux territoires pour planifier efficacement et affecter les agents et les équipes les plus appropriés pour les tâches de commande de travaux.

Vous pouvez créer trois types de géographies pour un territoire. Comprendre l'importance de chaque type est essentiel pour gérer efficacement les territoires.

- GeoJSON : le type géographique GeoJSON vous permet d'importer un fichier GeoJSON ou de dessiner les limites à l'aide de formes telles que des polygones ou des cercles sur la carte. C'est spécial car il aide à visualiser les territoires sur une carte et est essentiel pour s'assurer que les tâches sont attribuées aux bons endroits. C'est donc comme un outil de cartographie qui garantit que les commandes de travaux ou les tâches sont adaptées avec précision à des zones géographiques spécifiques.
- Attributs correspondants : définissez une géographie en fonction de certaines caractéristiques telles que la ville, l'état, le pays ou le code postal. Par exemple, vous pouvez créer un territoire qui inclut toutes les tâches d'une ville particulière ou d'une plage de codes postaux spécifique. Les attributs correspondants fournissent une méthode précise et basée sur des critères pour délimiter les territoires sans avoir besoin de mappage visuel.
- Géographie composite : Définissez une géographie composite en combinant ou en fusionnant différentes géographies en une seule géographie complète. Cela vous permet de créer une géographie plus vaste qui englobe les zones combinées de plusieurs zones géographiques plus petites.

Traduction automatique

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

### Création d'une géographie GeoJSON

Créez une géographie GeoJSON en important des coordonnées GeoJSON ou en dessinant des formes directement sur la carte.

### Créer une géographie GeoJSON

Créez une géographie de type GeoJSON.

## Avant de commencer

Rôle requis : sn_fsm_tp.fsm_territory_planner, sn_fsm_tp.territory_manager

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

**Remarque :**
Pour des affectations de tâches efficaces à l'aide de l'optimisation du calendrier, il est recommandé d'utiliser des formes cohérentes (telles que des polygones ou des cercles) et d'éviter les zones géographiques qui se chevauchent ou se croisent pour garantir des résultats précis.

## Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Planification des territoires** > **Géographie du territoire**.
2. Sur la page **Géographies du territoire** , sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

#### Géographie du territoire

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de la géographie. |
| Type de zone géographique | Sélectionnez **GeoJSON**. |
| GeoJSON | Utilisez le format GeoJSON pour coder diverses structures de données géographiques. GeoJSON prend en charge les types de géométrie tels que polygone, multipolygone et cercle. |

4. Sélectionnez **Soumettre**.
   La géographie de type GeoJSON est créée en fonction des coordonnées données.

## Résultats

Après avoir créé une géographie GeoJSON, connectez-la à un territoire pour la gestion des commandes de travaux ; le territoire associé figure dans la liste connexe **Territoires** lorsque vous ouvrez l'enregistrement géographique. La géographie de type GeoJSON apparaît visuellement sur la carte lorsque son territoire est sélectionné dans la console de planification des territoires.

## Que faire ensuite

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

### Créer une géographie GeoJSON dans la console Territory Planning

Tracez des limites sur la carte pour définir vos zones géographiques et créer des géographies GeoJSON. Ces zones géographiques vous donnent non seulement un visuel clair sur la carte, mais utilisent également la planification des tâches.

Traduction automatique

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

### Avant de commencer
Rôle requis : sn_fsm_tp.fsm_territory_planner

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous permet de dessiner de manière interactive des formes telles que des polygones ou des cercles directement sur la carte, rationalisant ainsi le processus de création de territoires pour une affectation efficace des tâches. Si nécessaire, vous pouvez créer une géographie basée sur plusieurs polygones en dessinant plusieurs polygones sur la carte. Par exemple, si la zone géographique d'un territoire comprend de l'eau et des terres, vous pouvez sélectionner plusieurs zones de terres réparties sur le plan d'eau pour définir une géographie de territoire.

**Remarque :**
Pour des affectations de tâches efficaces à l'aide de l'optimisation du calendrier, il est recommandé d'utiliser des formes cohérentes (telles que des polygones ou des cercles) et d'éviter les zones géographiques qui se chevauchent ou se croisent pour garantir des résultats précis.

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Planification des territoires** > **Console de planification des territoires**.
2. Dans le panneau Territoires, sélectionnez **Créer un territoire**.
   La page Créer un territoire s'affiche.
3. Dans le champ Géographie, sélectionnez l'icône Nouvelle géographie pour le territoire ( ) pour dessiner une géographie.
4. Sélectionnez la méthode de dessin.
   - Pour dessiner une géographie à l'aide d'un territoire existant, choisissez **Dessiner à l'aide** d'un territoire et sélectionnez le territoire souhaité dans la liste du panneau Territoires.
   - Pour rechercher une zone sur la carte, en saisissant un emplacement dans la barre d'adresse de recherche, sélectionnez **Dessiner sur la carte**.

   **Remarque :**
   Pour créer une géographie basée sur la présence de ressources (agents, équipes ou ressources), sélectionnez les ressources souhaitées parmi les options de superposition affichées sur la carte.
5. Sélectionnez l'outil de dessin.
   - Pour dessiner une ou plusieurs zones, utilisez l'icône en forme de polygone (icône
   - Pour définir une géographie avec un rayon spécifique, utilisez l'icône en forme de cercle (icône
6. Dans le champ Nom, entrez le nom de la géographie.
   Un script GeoJSON est généré automatiquement.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.
   La géographie GeoJSON est créée en fonction de la zone sélectionnée sur la carte.

### Résultats
Après avoir créé une géographie GeoJSON, connectez-la à un territoire pour la gestion des commandes de travaux ; le territoire associé figure dans la liste connexe **Territoires** lorsque vous ouvrez l'enregistrement géographique. La géographie apparaît visuellement sur la carte lorsque son territoire est sélectionné dans la console Planification des territoires.

### Que faire ensuite
Lier la géographie à un territoire. Pour plus d'informations, consultez Créer un Service sur site territoire.

Traduction automatique

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

## Créer une géographie des attributs correspondants

La création d'une géographie avec des attributs correspondants implique la définition de géographies en fonction de critères spécifiques tels que la ville, l'état, le pays ou le code postal.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_fsm_tp.fsm_territory_planner, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les attributs correspondants constituent une méthode précise et basée sur des critères pour délimiter les zones géographiques à des fins de planification sans avoir besoin d'une apparence visuelle. Il s'agit d'un moyen de catégoriser et de regrouper des zones géographiques en fonction d'attributs partagés, rationalisant ainsi le processus de gestion des commandes de travaux ou des tâches au sein de ces critères définis.

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Planification des territoires** > **Géographie du territoire**.
2. Sur la page **Géographies du territoire** , sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

**Géographie du territoire**

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de la géographie. |
| Type de zone géographique | **Sélectionnez les attributs correspondants**. |

4. Sélectionnez **Soumettre**.
5. Ouvrez l'enregistrement géographique pour ajouter les attributs correspondants.
6. Dans la liste connexe **Attributs correspondants** , sélectionnez **Nouveau**.
   a. Dans le champ **Type** , sélectionnez une condition pour limiter la limite géographique. Par exemple, le code postal est égal à.
   b. Dans le champ **Code postal** , entrez un code postal.
   c. Dans le champ **Ville** , entrez un nom de ville.
   d. Dans le champ **État** , saisissez un nom d'état.
   e. Dans le champ **Pays** , saisissez un nom de pays.
7. Sélectionnez **Mettre à jour**.
   La zone géographique avec les attributs correspondants est créée.

### Résultats

Lorsqu'elle est associée à un territoire, cette géographie affiche les informations sur le territoire dans la liste **des territoires** . Il n'a pas d'apparence visuelle sur la carte lorsque son territoire est sélectionné dans la console Planification des territoires.

Traduction automatique

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

## Que faire ensuite

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

### Créer une géographie composite

Créez une géographie composite en combinant différentes zones géographiques en une seule vue puissante pour une planification efficace. Vous pouvez rationaliser les tâches et optimiser les ressources à l'aide d'une géographie composite.

## Avant de commencer

Rôle requis : sn_fsm_tp.fsm_territory_planner, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La géographie composite combine des géographies plus petites en une géographie plus grande et plus percutante. Par exemple, vous pouvez utiliser la géographie composite si vous avez créé trois zones géographiques plus petites ou plus et que vous souhaitez maintenant les unir en une géographie plus grande.

## Procédure

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

### Géographie du territoire

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de la géographie. |
| Type de zone géographique | Sélectionnez **Géographie composite**. |
| Géographie composite | Sélectionnez les zones géographiques que vous souhaitez regrouper dans une géographie composite.<br>**Remarque :** Vous pouvez choisir jusqu'à 10 zones géographiques GeoJSON. Évitez de sélectionner une géographie composite ou une zone géographique avec des attributs correspondants au sein d'une autre géographie composite. |

4. Sélectionnez **Soumettre**.
   La géographie composite est créée.

## Résultats

La géographie composite englobe toutes les latitudes, longitudes et points géographiques contenus dans les zones géographiques sélectionnées. Associez la géographie composite à un territoire pour gérer les tâches de commande de travaux dans la console Planification

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 territoires. La géographie apparaît visuellement sur la carte lorsque son territoire est sélectionné dans la console Planification des territoires.

### Que faire ensuite

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

## Modifier une géographie

Modifiez les limites ou les formes d'une géographie de territoire existante sur une carte.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_fsm_tp.fsm_territory_planner

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Planification des territoires** > **Console de planification des territoires**.
2. Localisez la carte de territoire pour laquelle vous souhaitez modifier la géographie et sélectionnez l'icône Autres options (icône Plus ⋮
3. Sélectionnez **Modifier la géographie**.
4. Modifiez la géographie en fonction du type de géographie.
   - Pour modifier une géographie GeoJSON dans la console de planification des territoires, sélectionnez la géographie sur la carte et modifiez les limites. Pour plus d'informations, consultez Créer une géographie GeoJSON dans la console Territory Planning.
   - Pour modifier une zone géographique créée à l'aide d'attributs correspondants, sélectionnez l'onglet **Attributs correspondants** , puis **Ajouter**. Pour plus d'informations, consultez Créer une géographie des attributs correspondants.
   - Pour modifier une géographie composite, reportez-vous à la section Créer une géographie composite.
5. Après avoir modifié la géographie, vous pouvez voir l'option **Enregistrer** ou **Enregistrer en tant que nouveau** , en fonction du nombre de territoires associés et de vos autorisations de gestion.
   Si vous ne gérez qu'un seul territoire connexe, il est préférable d'enregistrer les changements apportés à l'enregistrement existant, car cela n'affecte que ce territoire spécifique. Toutefois, si vous gérez plusieurs territoires ou si vous ne disposez pas de l'autorisation de gestion pour tous les territoires connexes, il est recommandé de créer un enregistrement pour éviter d'avoir un impact sur d'autres territoires.
   - Sélectionnez **Enregistrer** pour modifier la géographie existante.
   - Sélectionnez **Enregistrer en tant que nouveau** pour créer une géographie pour le territoire tout en préservant la précédente.

   **Remarque :**
   Si les deux boutons sont disponibles, vous pouvez choisir d'enregistrer les modifications apportées à la géographie existante ou d'en créer une.

   Une fois que vous avez effectué votre sélection, les modifications sont enregistrées et la géographie du territoire est mise à jour en conséquence.

## Créer un Service sur site territoire

Créez des territoires pour optimiser la planification des agents et des groupes. En mappant ces territoires au modèle de territoire, vous pouvez conserver un enregistrement de la configuration de votre territoire, assurant ainsi une gestion 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.

### Avant de commencer

Vous devez définir une géographie du territoire avant de commencer à créer un territoire. Pour plus d'informations, consultez Créer une géographie GeoJSON dans la console Territory Planning.

Rôle requis : sn_fsm_tp.fsm_territory_planner, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Définissez une géographie du territoire avant de créer des territoires. Un territoire est défini par sa zone géographique, et vous pouvez organiser plusieurs territoires dans une hiérarchie. Le territoire de niveau le plus élevé sert de territoire parent, couvrant les zones géographiques à l'intérieur de celui-ci en tant que territoires enfants. Par exemple, vous pouvez créer un territoire parent, la Californie, et ses territoires enfants : San Francisco, Los Angeles, San Jose et Santa Clara.

Lors de la création d'un nouveau territoire, vous avez la possibilité de copier un enregistrement de territoire existant avec des valeurs modifiées en sélectionnant l'option **Insérer et rester** .

### Procédure

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

**Formulaire de territoire**

| Champs | Description |
|---|---|
| Nom | Nom du territoire. |
| Description | Description du territoire. |
| Parent | Nom de l'emplacement parent pour que le territoire crée une hiérarchie de territoire.<br><br>Si aucun territoire parent n'est spécifié, ce territoire servira de territoire (parent) de niveau supérieur.<br><br>**Remarque :**<br>Le gestionnaire de territoire ne peut créer que des territoires enfants pour ses territoires. |
| Classement | Définissez une règle de classement pour classer par ordre de priorité les territoires pour l'affectation des tâches (ordre décroissant). |
| Couleur | Entrez le code hexadécimal ou le sélecteur de couleurs pour sélectionner la couleur. Cela permet de mettre en surbrillance le territoire sur la carte dans la console Territory Planning. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 :**<br>Ce champ devient facultatif lorsque le territoire sélectionné a été créé à l'aide d'attributs géographiques correspondants et que le territoire sélectionné est un territoire de non-affectation. |
| Modèle | Nom du modèle de territoire auquel mapper ce territoire.<br><br>Ce champ est automatiquement défini sur le modèle de territoire **Field_Service_Territories** par défaut. |
| Territoire d'affectation | Cochez la case pour convertir le territoire en territoire d'affectation, ce qui vous permet d'y ajouter des groupes d'affectation et des agents de service sur site.<br><br>**Remarque :**<br>Un territoire d'affectation inactif n'est pas éligible à la planification et n'apparaît pas dans le Espace de travail du répartiteur. |
| Seuil du calendrier de l'agent agrégé | Nombre de jours pendant lesquels les détails du programme de l'agent sont disponibles et le calendrier de l'agent agrégé sont utilisés pour les affectations de tâches lorsque la capacité est définie par le programme de l'agent agrégé. Au-delà des jours limites, la capacité définie de base est utilisée pour la gestion des capacités et les affectations de tâches.<br><br>**Remarque :**<br>◦ Ce champ est disponible uniquement pour le territoire d'affectation.<br>◦ Le **calendrier agrégé de l'agent** ne s'applique pas au jour où la capacité est définie (Jour 0). Elle s'applique toujours du jour suivant (jour 1) après la définition de la capacité jusqu'au jour ou à la date limite. |
| Date limite de calendrier d'agent agrégé | Date jusqu'à laquelle les détails du programme de l'agent sont disponibles et le calendrier de l'agent agrégé est utilisé pour les affectations de tâches lorsque la capacité est définie par le calendrier de l'agent agrégé. Au-delà de la date limite, la capacité |

Traduction automatique

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

| Champs | Description |
| --- | --- |
| | de base définie est utilisée pour la gestion de la capacité et les affectations de tâches.<br><br>**Remarque :**<br>○ Ce champ est disponible uniquement pour le territoire d'affectation.<br>○ Si la date et la date limites du calendrier de l'agent agrégé sont spécifiées, seule la date limite du calendrier de l'agent agrégé est prise en compte pour l'allocation de capacité et les affectations de tâches. |
| Géographie | Ajoutez le nom de la zone géographique définie pour ce territoire.<br><br>**Remarque :**<br>Ce champ est facultatif pour un territoire de non-affectation. |
| Actif | Indiquez si le territoire est disponible pour la planification.<br><br>**Remarque :**<br>Un territoire inactif n'est pas éligible à la planification et n'apparaît pas dans le Espace de travail du répartiteur. |

3. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Le territoire est créé.

### Résultats

Lors de l'accès à un enregistrement de territoire, les listes connexes affichées varient selon qu'il est classé comme type d'affectation ou de non-affectation. Les territoires autres que l'affectation permettent l'ajout de gestionnaires et de territoires enfants exclusivement. Toutefois, les territoires d'affectation permettent d'ajouter des gestionnaires, des groupes de qualifications, des groupes de répartition, des groupes d'affectation, des agents, des territoires enfants, des affectations de capacité et des équipes. Ces territoires d'affectation sont spécifiquement pris en compte dans le cadre de la gestion des commandes de travaux.

### Que faire ensuite

Configuration des ressources pour les territoires

## Configuration des ressources pour les territoires

Configurez facilement les ressources pour les territoires en les liant à des groupes.

Ces groupes, composés de qualificateurs, de répartiteurs, d'agents et d'équipes, travaillent ensemble pour affecter efficacement des tâches. Qu'il s'agisse d'affecter un agent individuel ou une équipe entière, le flux logique garantit que les tâches sont envoyées aux membres actifs du territoire les plus adaptés à 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.

### Affecter des groupes à un territoire

Affectez des groupes de qualificateurs, de répartiteurs, d'agents et d'équipes aux territoires afin d'optimiser l'allocation des ressources pour les tâches.

## Avant de commencer

Rôle requis : sn_fsm_tp.territory_planner, sn_fsm_tp.territory_manager

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez ajouter des groupes de qualifications ou de répartition uniquement à un **territoire d'affectation**. Lorsque vous ajoutez un groupe à un type de territoire d'affectation, le système met automatiquement à jour les groupes d'affectation pertinents, ajoutant ainsi les membres du groupe au territoire.

## Procédure

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

### Créer un nouveau groupe de territoires

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

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

## Résultats

Une fois qu'un groupe de qualifications ou de répartition est ajouté à un territoire, le système met automatiquement à jour les groupes d'affectation associés, ajoutant ainsi

Traduction automatique

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

les membres du groupe au territoire. Qu'il s'agisse d'un groupe de qualifications ou de répartition, le système les affiche dans les listes connexes respectives, simplifiant ainsi le processus de référence lors de la gestion des territoires.

### Ajouter des agents à un territoire

Ajoutez des agents directement à un territoire sans les ajouter aux groupes d'affectation. Permet aux agents de commencer à travailler sur des tâches immédiatement.

## Avant de commencer

Rôle requis : sn_fsm_tp.territory_resource_manager, sn_fsm_tp.territory_edit_resource_allocation

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Vous pouvez ajouter des agents au territoire même si son groupe d'affectation n'y est pas ajouté.
- Les agents peuvent travailler dans un territoire pour la durée spécifiée.
- Vous pouvez définir plusieurs adhésions pour le même agent si elles ne se chevauchent pas avec les mêmes dates de début et de fin.

## Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Territoires**.
2. Dans la liste des territoires, ouvrez le territoire pour lequel vous souhaitez affecter des agents.
3. Dans la liste connexe pour les adhésions d'agent, sélectionnez **Nouveau**.
4. Remplissez les champs du formulaire.

### Adhésion au territoire

| Champs | Description |
|---|---|
| Territoire | Nom du territoire. |
| Type d'adhésion | Type d'agent pour le territoire, en tant qu'agent principal ou secondaire. |
| Utilisateur | Nom de l'agent. |
| Équipe | Nom de l'équipage.<br>**Remarque :** Ce champ s'affiche lorsque le module d'extension Field Service Crew Operations (com.snc.fsm_crew_scheduling) est activé. |
| De | Effectif à partir de la date à laquelle l'agent commence à travailler sur le territoire. |
| À | Date d'entrée en vigueur jusqu'à ce jour pour qu'un agent termine le travail dans le territoire. |

5. Sélectionnez **Soumettre**.
   L'agent est ajouté directement à un territoire pour la durée 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.

### Résultats

Les agents apparaissent dans la liste connexe **Adhésions à l'agent** lorsque vous ouvrez l'enregistrement de territoire. Les répartiteurs peuvent ensuite affecter des tâches manuellement ou automatiquement aux agents associés au territoire.

## Ajouter des équipes à un territoire

Ajoutez des équipes directement aux territoires, ce qui permet aux membres de vos territoires de rejoindre instantanément les équipes et de gérer les tâches immédiatement.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_fsm_tp.fsm_territory_planner, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour travailler avec des équipes dans des territoires, vous devez activer le module d'extension Field Service Crew Operations (com.snc.fsm_crew_scheduling).

Les deux façons de créer des équipes sont les suivantes :

1. Manuel : Vous pouvez sélectionner des agents de n'importe quel territoire dont vous êtes membre pour former une équipe. C'est comme constituer votre propre équipe pour un travail spécifique.
2. Automatique : la planification dynamique gère la création automatique d'équipes. Lorsque la planification dynamique est sélectionnée comme méthode de planification, le système peut créer lui-même des équipes en cas de besoin, ce qui vous permet d'économiser du temps et des efforts. Pour ce faire, il tire des agents du territoire lié à la tâche de commande de travaux spécifique, garantissant ainsi que les bonnes personnes sont affectées à la bonne tâche.

### Procédure

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

#### Formulaire de l'équipe

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de l'équipe. |
| Description | Description de l'équipage. |
| Leader | Nom du chef de l'équipe. |
| Taille | Nombre total d'agents, y compris le chef, dans l'équipe. |
| Planifier | Heures de travail de l'équipage. |
| Emplacement | Emplacement de l'équipe. |
| Rayon de déplacement maximum | Rayon dans l'unité de distance sélectionnée (miles ou kilomètres). |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 |
| --- | --- |
| Unité de distance | Unité de distance parcourue en miles ou kilomètres |
| Actif | Option permettant d'indiquer si l'équipe est disponible pour la sélection lors de l'affectation d'une tâche de commande de travaux à l'équipe. |
| De | En vigueur à partir de la date à laquelle l'équipe commence à travailler. |
| À | Date d'entrée en vigueur jusqu'à ce jour pour que l'équipe termine le travail. |

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

### Résultats
L'équipe devient visible dans la liste connexe **Adhésions à l'équipe** de l'enregistrement du territoire.

### Que faire ensuite
Les répartiteurs peuvent affecter des équipes à des tâches de commande de travaux. Pour plus d'informations, consultez Affecter des tâches de commande de travaux aux équipes.

## Ajouter des agents suggérés à un territoire

Affichez les agents suggérés pour un territoire particulier et ajoutez-les directement à un territoire.

### Avant de commencer
Rôle requis : sn_fsm_tp.fsm_territory_planner, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager

### Procédure
1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail configurable CSM/FSM**.
2. Cliquez sur l'icône Listes ( ).
3. Dans la liste **Territoires de service sur site** , sélectionnez **Tous**.
4. Cliquez sur le territoire pour lequel vous souhaitez afficher les agents suggérés et ajoutez-les au territoire.
   L'enregistrement du territoire apparaît dans un nouvel onglet.
5. Cliquez sur l'icône Agents suggérés ( )
   La liste **des membres disponibles** s'affiche avec les agents suggérés.
6. Sélectionnez **Ajouter** sur la carte de l'agent.
   Le message s'affiche alors que l'utilisateur a été ajouté au territoire.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.
   L'agent est ajouté au territoire et apparaît dans l'onglet **Adhésions d'agent** .
8. Définissez la durée de travail des agents.
   a. Dans l'onglet **Adhésions à l'agent** , ouvrez l'enregistrement de l'agent.
   b. Sélectionnez **l'onglet Calendriers des agents** , puis cliquez sur **Nouveau**.
   c. Remplissez 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.

### Calendrier de travail de l'agent

| Champs | Description |
|---|---|
| Date de début | Date de début de la durée de travail pour le territoire. |
| À la date | Date de fin de la durée de travail pour le territoire. Pour plus d'informations, reportez-vous `sn_fsm_tp.territory_membership_override_to_date` à la section Service sur site Propriétés de la console de planification des territoires. |
| Utilisateur | Nom de l'agent. |
| Calendrier de travail | Sélectionnez le calendrier de travail. Par exemple, de 8 h à 17 h. |
| Type | Sélectionnez **Travail principal** pour l'agent en tant que contact principal pour le territoire sélectionné. |

**d.** Sélectionnez **Enregistrer**.
La durée de travail de l'agent est spécifiée pour le territoire.

## Ajouter des gestionnaires à un territoire

Ajoutez des gestionnaires et donnez accès à un territoire pour gérer un territoire ou gérer les ressources d'un territoire affecté.

### Avant de commencer
Rôle requis : sn_fsm_tp.territory_planner

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez ajouter différents types de gestionnaires à un territoire :

- Gestionnaire primaire : Le gestionnaire primaire est le gestionnaire permanent d'un territoire dédié.
- Gestionnaire secondaire : le gestionnaire secondaire peut améliorer et gérer le territoire lorsque le gestionnaire principal n'est pas disponible.
- Gestionnaire de territoire : le gestionnaire de territoire peut accéder à tous les territoires et les gérer.
- Gestionnaire de ressources : le gestionnaire de ressources a un accès restreint uniquement pour gérer les ressources et créer des territoires enfants dans le territoire affecté.

Pour comprendre la différence entre les types de gestionnaires et leurs droits d'accès, consultez Gestion des territoires et des agents à partir de la console Planification des territoires et Service sur site Composants de la planification des territoires.

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Territoires**.
2. Dans la liste des territoires, ouvrez le territoire dans lequel vous souhaitez affecter des gestionnaires.
3. Dans la liste connexe des gestionnaires de territoire, 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.

4. Remplissez les champs du formulaire.

**Gestionnaire du territoire**

| Champs | Description |
|---|---|
| Territoire | Nom du territoire. |
| Type d'adhésion | Type de gestionnaire pour le groupe, soit gestionnaire de territoire, soit gestionnaire de ressources, qui définit l'accès et la priorité pour les affectations dans un territoire.<br>**Remarque :** Vous pouvez ajouter un gestionnaire de ressources pour une durée spécifiée seulement. |
| Responsable | Nom du gestionnaire. |
| Primaire | Option permettant d'indiquer si le gestionnaire est principalement dédié à toutes les activités sur le territoire.<br>**Remarque :** Ne sélectionnez pas l'option si vous souhaitez ajouter un gestionnaire secondaire pour une durée spécifiée. |
| De | Gérez le territoire à partir de la date sélectionnée. |
| À | Gérez le territoire jusqu'à la date sélectionnée. |

5. Sélectionnez **Soumettre**.
   Le gestionnaire est ajouté au territoire et peut accéder à la console de planification des territoires pour gérer le territoire qui lui est affecté et les territoires enfants connexes.

### Résultats

Le gestionnaire apparaît dans la liste connexe **Gestionnaires de territoires** lorsque vous ouvrez le territoire.

## Modifier l'adhésion de ressource des agents ou des équipes associés à un territoire

Modifiez l'adhésion des agents ou des équipes au territoire pour qu'ils soient disponibles pour travailler dans un territoire pendant une certaine période, définissez leur priorité lors de l'affectation de tâches ou marquez-les comme inactifs.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_fsm_tp.fsm_territory_planner

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Toutes les ressources d'agent et d'équipe du groupe d'affectation associé à un territoire sont disponibles par défaut pour travailler dans ce territoire. Vous pouvez modifier leur adhésion en le rendant inactif pour éviter de lui affecter des tâches ou définir son type d'adhésion au territoire sur primaire ou secondaire. Les ressources avec une adhésion primaire sont prioritaires sur les ressources avec une adhésion secondaire lors de l'affectation des tâches.

Traduction automatique

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

**Remarque :**

- Vous pouvez personnaliser l'adhésion de n'importe quelle ressource, quels que soient son groupe d'affectation et son territoire d'affectation.
- Vous devez activer le module d'extension Field Service Crew Operations pour afficher et personnaliser l'adhésion à l'équipe. Pour plus d'informations, consultez Activer Service sur site Opérations de l'équipe.

## Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Planification des territoires** > **Console de planification des territoires**.
2. Dans le panneau Territoires, sélectionnez le territoire.
   L'enregistrement du territoire s'affiche.
3. Modifiez l'adhésion souhaitée.
   - Pour modifier l'adhésion de l'agent, sélectionnez l'onglet **Adhésion de l'agent** .
   - Pour modifier l'adhésion à l'équipe, sélectionnez **l'onglet Adhésion à l'équipe** .
4. Sélectionnez **Ajouter**.
5. Remplissez les champs du formulaire.

### Formulaire Remplacement de l'adhésion au territoire

| Champs | Description |
|---|---|
| Territoire | Nom du territoire.<br><br>Ce champ est automatiquement défini sur le territoire dont l'agent ou l'équipe est membre. |
| Utilisateur | Nom de l'agent dont vous souhaitez modifier l'adhésion.<br><br>Ce champ est disponible uniquement lorsqu'une équipe n'est pas sélectionnée dans le champ **Équipe** . |
| De | Date à partir de laquelle la ressource est disponible pour travailler sur le territoire. |
| Actif | Option permettant d'indiquer si la ressource est disponible pour travailler sur le territoire. |
| Type d'adhésion | Type d'adhésion pour la ressource, primaire ou secondaire.<br><br>Par exemple, si une ressource fait partie de deux territoires simultanément, affectez une adhésion primaire à la ressource pour le premier territoire et une adhésion secondaire pour l'autre territoire. |
| Équipe | Nom de l'équipe dont vous souhaitez modifier l'adhésion. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 |
|---|---|
| | Ce champ n’est disponible que lorsqu’aucun agent n’est sélectionné dans le champ **Utilisateur** . |
| À | Date jusqu’à laquelle la ressource est disponible pour travailler sur le territoire. |

6. Sélectionnez **Enregistrer**.

### Résultats
La disponibilité et l’adhésion de l’agent ou de l’équipe sont modifiées.

#### Activer le modèle de Service sur site territoire

Activez le modèle de territoire pour afficher le champ **Territoire** dans le formulaire de tâche de commande de travaux afin que la tâche puisse être affectée à un agent ou à une équipe associée au territoire sélectionné. Le modèle de territoire conserve un enregistrement des territoires qui lui sont mappés.

### Avant de commencer
Rôle requis : sn_fsm_tp.territory_admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Activez le module d’extension Service sur site Territory Planning (com.snc.fsm_territory_planning). Pour plus d'informations, consultez Activer Service sur site la planification des territoires.

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Planification des territoires** > **Modèle de territoire**.
2. Ouvrez le modèle de territoire Field_Service_Territories.
3. Sélectionnez la case à cocher **Activé**.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

### Résultats
Une fois le modèle de Service sur site territoire activé avec succès, le champ **Territoire** est ajouté au formulaire de tâche de commande de travaux. Il vous permet d’affecter des tâches à des agents ou à des équipes à des territoires spécifiques.

Le calendrier de l’agent filtre les territoires dans et Espace de travail du répartiteur la propriété système **Type de qualificateur pour l’optimisation du calendrier** est automatiquement défini sur **Territoire**. Pour plus d'informations, consultez Propriétés du Optimisation du calendrier.

De plus, lorsque *sn_fsm.use_query_rules* la règle de requête est active, les agents, les répartiteurs et les qualificateurs peuvent afficher les tâches de commande de travaux si elles sont créées sur leur territoire, garantissant ainsi la sécurité des données.

## Configurer Service sur site Efficience de l'agent

Configurez Service sur site Efficience de l'agent pour définir Efficience de l'agent des critères et des valeurs pour les agents et calculer plus précisément la durée de travail d’une tâche de commande de travaux ou d’une combinaison 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.

Service sur site L'efficacité de l'agent correspond à la vitesse à laquelle un agent peut effectuer un type de tâche de commande de travaux. Les valeurs Efficience de l'agent des critères d'efficacité vont de 0 à 2, la valeur 1 signifiant que l'agent effectue ces tâches dans le délai imparti. Une valeur supérieure à 1 indique que l'agent termine ces tâches plus rapidement que la moyenne, tandis qu'une valeur inférieure à 1 indique qu'il prend plus de temps que nécessaire pour terminer la tâche. Service sur site L'efficacité de l'agent pour un agent peut être définie pour plusieurs critères.

Service sur site Efficacité de l'agent utilise la formule suivante pour calculer la durée de travail estimée en fonction de la durée de travail planifiée et de l'efficacité de l'agent :

`Durée de travail estimée = Durée de travail planifiée/Efficacité de l'agent`

**Objectif** : s'assurer que l'agent le mieux adapté est affecté à la tâche en tenant compte de l'efficacité des agents pour ces tâches particulières et estimer avec précision la durée du travail.

Supposons qu'il existe deux tâches de commande de travaux qualifiées prêtes à être expédiées, l'une pour la réparation d'un ordinateur portable et l'autre pour l'installation d'un appareil d'IRM.

**Table d'efficacité de l'agent** :

| Technicien | Critère d'efficacité de l'agent | Efficacité de l'agent | Durée de travail planifiée | Durée de travail estimée |
|---|---|---|---|---|
| Anthony Roy | Installation de la machine d'IRM | 0,5 | 60 minutes | 120 minutes de film |
| Cindy Lisa | Réparation d'ordinateur portable | 0,6 | 60 minutes | 100 minutes |
| Cindy Lisa | Installation de la machine d'IRM | 0,8 | 60 minutes | 75 minutes de film |
| Alisa Chinoy | Réparation d'ordinateur portable | 0,8 | 60 minutes | 75 minutes de film |
| Ray William | Réparation d'ordinateur portable | 1.2 | 60 minutes | 50 minutes |
| Alex Ray | Réparation d'ordinateur portable | 1 | 60 minutes | 60 minutes |

**Explication** : pour la tâche de commande de travaux de réparation d'ordinateur portable, le technicien le mieux adapté est Ray William, car ce technicien effectue ce type de tâche 10 minutes plus tôt que la durée de travail prévue.

Pour la tâche d'installation de l'appareil d'IRM, le technicien le mieux adapté est Cindy Lisa.

## Vue d'ensemble de la configuration

Les étapes de configuration Service sur site Efficience de l'agent sont les suivantes :

Traduction automatique

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

1. Activer Service sur site Efficience de l'agent

   L’activation du module d’extension Service sur site Efficience de l'agent (com.snc.fsm_agent_efficiency) nécessite le rôle administrateur.

2. Créer ou modifier des Efficience de l'agent critères
3. Affecter une Efficience de l'agent valeur aux agents
4. (Facultatif) Créer ou modifier une règle de Efficience de l'agent détermination
5. (Facultatif) Configurez Service sur site Efficience de l'agent avec la planification dynamique pour affecter automatiquement des tâches aux agents. Pour plus d'informations, consultez Configuration de la planification dynamique.
6. (Facultatif) Configurez Service sur site Efficience de l'agent avec les recommandations de tâches intelligentes pour recommander la tâche la mieux adaptée à un agent en fonction de son efficacité. Pour plus d'informations, consultez Configuration des recommandations de tâches intelligentes.
7. (Facultatif) Configurez Service sur site Efficience de l'agent avec Optimisation du calendrier pour identifier, planifier et affecter des tâches à l’agent le plus approprié en fonction de son efficacité et d’une durée estimée précise. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Configurer Optimisation du calendrier.

**Information associée**

Service sur site Efficience de l'agent

### Activer Service sur site Efficience de l'agent

Vous pouvez activer le module d’extension Service sur site Efficience de l'agent (com.snc.fsm_agent_efficiency) si vous avez le rôle administrateur. L’application inclut des données de démonstration et installe les modules d’extension connexes, le cas échéant.

**Avant de commencer**

Pour acheter un abonnement, contactez votre chargé de clientèle ServiceNow. Lorsque vous achetez un abonnement, certains modules d'extension sont activés automatiquement. Si un module d'extension acheté n'est pas activé automatiquement, vous pouvez l'activer manuellement à partir de la liste Toutes les applications de votre instance.

**Remarque :**

Avant d'acheter un abonnement, vous pouvez évaluer la fonctionnalité sur une instance de non-production sans frais en la demandant auprès du Now Support Catalogue de services.

Rôle requis : admin

**Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Les éléments suivants sont installés avec Service sur site Efficience de l'agent:

- Modules d'extension
- Tables

Pour plus d'informations, consultez Composants Service sur site Efficience 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.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez le module d'extension Service sur site Efficience de l'agent (com.snc.fsm_agent_efficiency) 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 Rechercher les composants installés avec une application .

## Créer ou modifier des Efficience de l'agent critères

Créez ou modifiez Service sur site Efficience de l'agent des critères pour évaluer l'efficacité de l'agent et calculer la durée de travail d'une tâche de commande de travaux.

### Avant de commencer

Rôle requis : wm_admin, wm_dispatcher

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Efficacité de l'agent** > **Critères d'efficacité de l'agent**.
2. Créez un nouveau critère ou mettez à jour un critère existant.
   - Pour créer un critère, sélectionnez **Nouveau**.
   - Pour modifier un critère, sélectionnez son nom.
3. Renseignez ou modifiez les champs du formulaire.

#### Efficience de l'agent critère

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom duEfficience de l'agent critère. |
| Table de tâches | Table pour laquelle le critère est créé. Cette valeur doit être Tâche de commande de travaux [wm_Task]. |
| Actif | Option permettant d'activer le critère. |

4. Sélectionnez **Soumettre**.

### Résultats

Le Efficience de l'agent critère est créé ou les modifications enregistrées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 ou modifier une règle de Efficience de l'agent détermination

#### Affecter une Efficience de l'agent valeur aux agents

Affectez un critère et une Service sur site Efficience de l'agent valeur d'efficacité aux agents pour calculer plus précisément la durée du travail.

### Avant de commencer

Rôle requis : admin

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Efficacité de l'agent** > **Valeurs d'efficacité de l'agent**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

**Valeur Efficience de l'agent**

| Champ | Description |
|---|---|
| Agent | Nom de l'agent. |
| Critères d'efficacité de l'agent | Efficience de l'agent critère. |
| Efficacité | Efficience de l'agent valeur comprise entre 0 et 2. |
| Actif | Option permettant d'activer le Efficience de l'agent critère et sa valeur. |

4. Sélectionnez **Soumettre**.
5. **Facultatif :** Affichez l'enregistrement en accédant à **Tous** > **Efficacité de l'agent** > **Valeurs d'efficacité de l'agent**.

### Résultats

La Efficience de l'agent valeur est affectée à l'agent.

#### Créer ou modifier une règle de Efficience de l'agent détermination

Créez ou modifiez une règle de détermination pour les Efficience de l'agent tâches de commande de travaux.

### Avant de commencer

Rôle requis : wm_admin, wm_dispatcher

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une Efficience de l'agent règle de détermination affecte automatiquement des critères d'efficacité de l'agent à une tâche de commande de travaux qualifiée. La recommandation intelligente de tâches utilise Efficience de l'agent des règles de détermination pour recommander les tâches les mieux adaptées pour un agent.

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Efficacité de l'agent** > **Règles de détermination de l'efficacité de l'agent**.
2. Créez ou modifiez une règle de détermination.

Traduction automatique

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

- Pour créer une règle, sélectionnez **Nouveau**.
- Pour modifier une règle, sélectionnez son nom.

3. Renseignez ou modifiez les champs du formulaire.

**Règle de détermination de l'efficacité de l'agent**

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de la règle. |
| Application | Application à laquelle la règle s'applique. Ce champ est automatiquement défini sur **Global** et ne peut pas être modifié. |
| Type | Type de la règle de détermination.<br>- **Simple** : règle de détermination simple utilisant une ou plusieurs conditions de filtre.<br>- **Avancé** : règle de détermination qui utilise un script. |
| Actif | Active la règle de détermination. |
| Table source | Table à laquelle cette règle de détermination s'applique. |
| Ordre | Priorité de la règle de détermination. Les règles de détermination avec les valeurs d'ordre inférieur sont appliquées en premier. |
| Condition | Une ou plusieurs conditions pour déterminer les tâches de commande de travaux auxquelles cette règle de détermination s'applique.<br>**Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement lorsque **Type** est sélectionné dans **Simple**. |
| Critères d'efficacité de l'agent | Le critère d'efficacité de l'agent auquel la règle de détermination s'applique.<br>**Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement lorsque **Type** est sélectionné dans **Simple**. |
| Script | Script pour définir les détails de la règle de détermination.<br>**Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement lorsque **Type** est sélectionné dans **Avancé**. |

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Traduction automatique

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

### Résultats
La règle de détermination est créée.

### Que faire ensuite
Affecter une Efficience de l'agent valeur aux agents

## 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.

### 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

Traduction automatique

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

- 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.<br>○ **Simple** : utilisez le créateur de condition pour définir cette configuration.<br>○ **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.<br>Par exemple, la configuration d'événement pour les Tâches de tickets comprend un filtre sur le champ **État** de la tâche, permettant d'afficher uniquement les tâches qui sont ouvertes. |
| Champ d'utilisateur | Un champ de la **Table** qui renseigne l'utilisateur affecté à la tâche.<br>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. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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'affichage | Un champ de la **Table** qui renseigne l'information à afficher pour ce type d'événement sur le calendrier d'agent.<br><br>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.<br><br>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.<br><br>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.<br><br>**Remarque :**<br>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.<br><br>**Remarque :**<br>ce champ est disponible lorsque la valeur **Scripté** est sélectionnée dans le champ **Configuration**. |

Traduction automatique

3. Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Si vous avez créé la configuration à partir d'une configuration existante, cliquez sur **Mettre à jour**.
   - Si vous avez créé une nouvelle configuration, cliquez sur **Envoyer**.

### Créer un événement personnel pour un agent ou un technicien

Les utilisateurs ayant le rôle d'administrateur de calendrier d'agent peuvent créer des événements personnels qui apparaissent sur le calendrier personnel d'un agent.

**Avant de commencer**
Rôle requis : agent_schedule_admin

**Pourquoi et quand exécuter cette tâche**
Les agents et les techniciens ajoutent généralement des événements personnels à leurs propres calendriers.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 **Tous** > **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 :<br>○ Congé<br>○ Rendez-vous<br>○ Réunion<br>○ Appel téléphonique<br>○ Exclu<br>○ Astreint<br>○ Congé - En cours d'approbation<br>○ Congé - Rejeté |
| Afficher comme | Afficher cet événement sur le calendrier personnel de l'agent comme l'un des éléments suivants :<br>○ Occupé<br>○ Libre<br>○ Provisoire<br>○ Astreint<br>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.<br>○ N'est pas répété<br>○ Quotidien<br>○ Tous les jours de la semaine (lun au ven)<br>○ Tous les week-ends (sam et dim)<br>○ 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<br>○ Hebdomadaire<br>○ Mensuel<br>○ 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.<br>○ Jour du mois<br>○ Jour de la semaine<br>○ Dernier jour du mois<br>○ Dernière semaine du mois |
| Type annuel | Pour les événements mensuels, sélectionnez l'un des éléments suivants :<br>○ Jour de l'année : cette sélection utilise le jour et la date du champ **Quand** comme base de répétition.<br>○ 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**.

## Configuration des Service sur site opérations de l'équipe

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

Une fois qu'un administrateur identifie le type de travail qui nécessite une équipe, il peut désigner le besoin à partir du formulaire de type de travail et du modèle de commande de travaux. Chaque fois qu'une commande de travaux est créée à l'aide du modèle ou que le type de travail est sélectionné dans la tâche qui nécessite une équipe, le champ **Requiert une équipe** est automatiquement activé. Ce champ permet aux répartiteurs de planifier et d'envoyer une équipe pour des tâches de commande de travaux créées à l'aide des modèles de commande de travaux. Pour plus d'informations sur l'activation des besoins d'équipe à partir des modèles de commande de travaux, reportez-vous à la section Créer un modèle de commande de travaux.

Traduction automatique

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

Un administrateur ou un répartiteur peut sélectionner l'option **Requiert une équipe** dans le formulaire de tâche de commande de travaux si une équipe est nécessaire pour effectuer une tâche de commande de travaux. Cette sélection peut être effectuée lorsque la tâche est à l'état Brouillon, Affecté ou En attente de répartition si une équipe est nécessaire pour effectuer une tâche de commande de travaux.

Activez le module d'extension Service sur site Opérations de l'équipe pour ajouter l'option **Requiert une équipe** au formulaire de tâche de commande de travaux, au formulaire de type de travail et aux modèles de commande de travaux.

## Planification dynamique pour les opérations de l'équipe

L'affectation automatique de tâches dans la planification dynamique est activée pour les tâches de commande de travaux qui nécessitent une équipe. De nouveaux critères sont définis dans les configurations de planification dynamique pour inclure les tâches de commande de travaux avec le besoin d'équipe activé. Ces critères sont définis pour effectuer les actions suivantes sur les tâches de commande de travaux qui nécessitent une équipe :

- La liste connexe Filtres des tâches comprend :

  **Tâches de rendez-vous de l'équipe**

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

  **Affectation de l'équipe : tâches de commande de travaux de répartition en attente**

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

  **Agents pour les tâches de l'équipe**

  Ce filtre est spécifique à la tâche qui nécessite que l'équipe suggère les agents éligibles. Le critère sélectionné dans le filtre détermine les agents recommandés pour la tâche d'équipe.

  Les filtres de tâches évaluent les tâches de commande de travaux et les planifient automatiquement lorsqu'elles nécessitent une équipe.
- Une contrainte permet d'éviter d'annuler l'affectation de la tâche lorsqu'elle nécessite une équipe.
- La fonctionnalité d'affectation automatique permet d'éviter d'affecter des tâches aux agents qui font partie d'une équipe en même temps que la tâche est définie pour être planifiée.

## Vue d'ensemble de la configuration

Les étapes de configuration Service sur site des opérations d'équipe sont les suivantes :

1. Activer Service sur site Opérations de l'équipe

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

2. Créer des équipes dans Gestion des services sur site

   Créez des équipes pour affecter des tâches de commande de travaux à un groupe prédéfini d'agents.

3. Ajouter des compétences à une équipe

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 compétences à une équipe afin de comprendre quelles équipes sont correctes pour les tâches de commande de travaux qui nécessitent des compétences uniques.

4. Ajouter une compétence d'équipement

   Définissez des compétences comme compétences liées à l'équipement de sorte que, lorsqu'une tâche nécessitant des compétences en matière d'équipement est affectée, vous puissiez sélectionner les compétences d'équipement correctes.

5. Créer des équipes spécifiques à une tâche ad hoc

   Créez une équipe ad hoc spécifique à une tâche si les équipes existantes ne sont pas disponibles pour travailler sur la tâche ou si la tâche nécessite des compétences spécifiques.

6. Mettre à jour les besoins en équipe d'une tâche de commande de travaux

   Ajoutez ou mettez à jour le nombre d'agents chargés d'effectuer un type particulier de travail pour une tâche de commande de travaux.

7. Ajouter des Service sur site membres de l'équipe

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

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

   Identifiez un chef d'équipe si celui-ci n'est pas spécifié par le répartiteur en ajoutant des compétences au rôle de leader.

**Information associée**

Utilisation des Service sur site opérations de l'équipe

Affecter des tâches de commande de travaux aux équipes

Utilisation pour les opérations de l'équipe Espace de travail du répartiteur

Gérer les tâches de l'équipe à l'aide de l'application Now Mobile Agent

## Activer Service sur site Opérations de l'équipe

Vous pouvez activer le module d'extension Service sur site Crew Operations (com.snc.fsm_crew_scheduling) si Gestion des services sur site vous disposez du rôle administrateur. L'application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes s'ils ne sont pas déjà installés.

### Avant de commencer

Service sur site Crew Operations nécessite le module d'extension Gestion des services sur site [com.snc.work_management]. Pour plus d'informations sur l'activation de Gestion des services sur site, reportez-vous à la section Activation de Field Service Management. Assurez-vous que ces modules d'extension sont activés avant d'installer Service sur site Crew Operations.

Rôle requis : admin.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Service sur site Crew Operations :

Traduction automatique

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

Pour plus d'informations, consultez Service sur site Composants des opérations de l’équipe.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez le module d’extension  Service sur site Crew Operations (com.snc.fsm_crew_scheduling) à l’aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

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

3. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cliquez sur **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration comprennent des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.
4. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

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

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

### Résultats

Lorsqu’il est activé, le Service sur site module d’extension Opérations de l’équipe ajoute la `sn_fsm_crew.work.management.allow.undersized.crew.taskassignment` propriété aux Gestion des services sur site propriétés système. Pour plus d'informations, consultez Propriétés installées avec Gestion des services sur site.

## Créer des équipes dans Gestion des services sur site

Créez des équipes pour affecter des tâches de commande de travaux à un groupe prédéfini d’agents.

### Avant de commencer

Rôle requis : wm_dispatcher, wm_manager

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les équipes peuvent être définies en fonction du type de travail nécessaire, de l’emplacement géographique et des compétences nécessaires. Si le module d’extension Planification des territoires est activé et que le modèle de territoire est activé, vous pouvez choisir les agents associés aux territoires lors de la création 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.

### Procédure

1. Accédez au module **Mes équipes** en fonction de votre rôle.
   - Gestionnaire : Accédez à **Service sur site** > **Responsable** > **Mes équipes**.
   - Répartiteur : accéder à **Service sur site** > **Distribution** > **Mes équipes**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

#### Formulaire de l'équipe

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de l'équipe. |
| Description | Description de l'équipage. |
| Leader | Nom du chef de l'équipe. |
| Taille | Nombre total d'agents, y compris le chef, dans l'équipe.<br>**Remarque :**<br>Ce champ est obligatoire. |
| Planifier | Heures de travail de l'équipage. |
| Emplacement | Emplacement de l'équipe. |
| Rayon de déplacement maximum | Rayon dans l'unité de distance sélectionnée (miles ou kilomètres). |
| Unité de distance | Unité de distance parcourue en miles ou kilomètres |
| Actif | Option permettant d'indiquer si l'équipe est disponible pour la sélection lors de l'affectation d'une tâche de commande de travaux à l'équipe. |
| De | En vigueur à partir de la date à laquelle l'équipe commence à travailler. |
| À | Date d'entrée en vigueur jusqu'à ce jour pour que l'équipe termine le travail. |

4. Cliquez sur **Envoyer**.

### Résultats

L'équipe est créée avec les enregistrements de liste connexe Groupes, Compétences et Membres. Si le module d'extension Planification des territoires est activé et que le modèle de territoire est activé, la liste connexe **Adhésions aux territoires** s'affiche avec la liste des territoires associés à l'équipe.

## Ajouter des compétences à une équipe

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

### Avant de commencer

Rôle requis : wm_crew_moderator

Traduction automatique

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

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Responsable** > **Mes équipes**.
2. Ouvrez une équipe à partir de la liste à laquelle vous souhaitez ajouter des compétences.
3. Dans la liste connexe Compétences, sélectionnez **Ajouter**.
4. Sélectionnez l'icône de .
5. Dans Sélectionner l'enregistrement cible, recherchez la compétence que vous souhaitez ajouter à l'équipe.

**Remarque :**
Vous pouvez ajouter plus d'une compétence par ligne, mais si vous le faites, vous ne pouvez pas ajouter de niveau de compétence pour les compétences qui sont sur la même ligne.

6. **Facultatif :** Sélectionnez un niveau de compétence.
7. Dans Quantité, sélectionnez le nombre d'agents de l'équipe qui possèdent cette compétence.

**Remarque :**
La taille de l'équipe doit être supérieure ou égale à la quantité de compétences affectées à l'équipe. Vous ne pouvez pas avoir plus de compétences affectées à une équipe qu'il n'y a d'agents dans l'équipe.

8. Sélectionnez **Soumettre**.

## Ajouter une compétence d'équipement

Définissez des compétences comme compétences liées à l'équipement de sorte que, lorsqu'une tâche nécessitant des compétences en matière d'équipement est affectée, vous puissiez sélectionner les compétences d'équipement correctes.

### Avant de commencer
Rôle requis : wm_admin

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Compétences** > **Toutes les compétences**.
2. Sélectionnez la compétence que vous souhaitez désigner comme compétence d'équipement.
3. Sous **Contient des compétences**, sélectionnez **Modifier**.
4. Sous **Collection**, recherchez et sélectionnez Compétences d'équipement.
5. Sélectionnez l'icône Ajouter ( ).
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

## Créer des équipes spécifiques à une tâche ad hoc

Créez une équipe ad hoc spécifique à une tâche si les équipes existantes ne sont pas disponibles pour travailler sur la tâche ou si la tâche nécessite des compétences spécifiques.

### Avant de commencer
Rôle requis : wm_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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'option Créer une équipe est disponible dans le formulaire de tâche de commande de travaux si les conditions suivantes sont remplies :

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

**Remarque :**
Vous ne pouvez créer qu'une seule équipe pour une tâche de commande de travaux. Si vous essayez de créer une autre équipe pour une tâche, le système vous redirige vers l'équipe existante.

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Responsable** > **> tâches de commande de travaux.**.
2. Ouvrez une tâche de commande de travaux dont l'état est **Expédition en attente** .
3. Cliquez sur **Créer une équipe**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

#### Formulaire de l'équipe

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de l'équipe.<br><br>Ce champ est renseigné automatiquement en fonction de la tâche de commande de travaux pour laquelle l'équipe est créée. Par exemple, WOT9001007 Crew. |
| Description | Description de l'équipage.<br><br>Ce champ est automatiquement renseigné avec un message texte par défaut, par exemple, Équipe sur laquelle travailler WOT9001007. |
| Leader | Nom du chef de l'équipe. |
| Taille | Nombre total d'agents, y compris le chef, dans l'équipe. |
| Planifier | Heures de travail de l'équipage. |
| Emplacement | Emplacement de l'équipe. |
| Rayon de déplacement maximum | Rayon dans l'unité de distance sélectionnée (miles ou kilomètres). |
| Unité de distance | Unité de distance couverte en miles ou kilomètres. |
| Actif | Option permettant d'indiquer si l'équipe est disponible pour la sélection lors de l'affectation d'une tâche de commande de travaux à l'équipe. |

Traduction automatique

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

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

## Mettre à jour les besoins en équipe d'une tâche de commande de travaux

Ajoutez ou mettez à jour le nombre d'agents chargés d'effectuer un type particulier de travail pour une tâche de commande de travaux.

### Avant de commencer
Rôle requis : wm_admin, wm_dispatcher
Vous devez sélectionner l'option **Requiert une équipe** dans la tâche de commande de travaux.

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

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Toutes les tâches de commande de travaux**.
2. Ouvrez une tâche de commande de travaux à partir de la liste qui est à l'état **Brouillon** ou **Expédition en attente** .
3. Dans la liste connexe **Besoin de l'équipe** , saisissez le nombre d'agents requis dans les champs **Taille minimale de l'équipe** et **Taille de l'équipe recommandée** .

   **Remarque :**
   - La taille de l'équipe recommandée doit être égale ou supérieure à la taille minimale de l'équipe.
   - La taille minimale de l'équipe doit être égale ou supérieure à deux.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Ajouter des Service sur site membres de l'équipe

Ajoutez des agents à une Service sur site équipe selon vos besoins.

### Avant de commencer
Rôle requis : wm_manager, wm_dispatcher

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

### Procédure

1. Accédez au module **Mes équipes** en fonction de votre rôle.
   - Gestionnaire : Accédez à **Service sur site** > **Responsable** > **> mes équipes**.
   - Répartiteur : accéder à **Service sur site** > **Distribution** > **> mes équipes**.
2. Ouvrez une équipe à partir de la liste à laquelle vous souhaitez ajouter des membres.
3. Dans la liste connexe Membres, cliquez sur **Ajouter**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

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

| Champ | Description |
|---|---|
| Membre | Nom de l'agent de service sur site. |
| Rôle | Rôle défini pour un agent. Par exemple, Membre. |
| Effectif à partir de | Date de début à partir du moment où le membre est disponible pour travailler sur la tâche.<br><br>Ce champ est automatiquement rempli avec la date de début effectif de l'équipe. Par exemple, 2022-04-25. |
| Effectif jusqu'à | Date de fin jusqu'au moment où le membre est disponible pour travailler sur la tâche.<br><br>Ce champ est automatiquement rempli avec la date de début effectif de l'équipe. Par exemple, 2022-04-29. |
| Actif | Option permettant d'indiquer si le membre est associé à l'équipe. |

5. Cliquez sur **Envoyer**.
6. **Facultatif :** Répétez les étapes 3 à 5 pour ajouter d'autres membres à l'équipe.

## Résultats
Les membres sont ajoutés à l'équipe.

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

Identifiez un chef d'équipe si celui-ci n'est pas spécifié par le répartiteur en ajoutant des compétences au rôle de leader.

## Avant de commencer
Rôle requis : wm_admin

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Toutes les équipes doivent avoir un chef. Les répartiteurs peuvent affecter un chef à une équipe ou utiliser les besoins en ressources pour désigner une compétence que le chef d'équipe doit posséder pour être affecté en tant que chef d'équipe.

Si le répartiteur n'affecte pas le chef à une équipe ou n'indique pas une compétence de leader requise dans les besoins en ressources, les compétences incluses dans le rôle de leader sont utilisées pour déterminer le chef d'équipe. Les compétences correspondent aux compétences des agents disponibles.

Pour plus d'informations sur l'ajout de besoins en ressources à une tâche, reportez-vous à la section Ajouter des besoins de ressources pour une tâche de commande de travaux.

## Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Compétences** > **Toutes les compétences**.
2. Capturez le sys_id de la compétence que vous souhaitez ajouter au rôle de responsable.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 avec le bouton droit sur le nom de la compétence et sélectionnez **Copier sys_id**.

b. Collez l'ID dans un fichier de travail.

c. **Facultatif :** Ajoutez plus d'une compétence au rôle de responsable en répétant cette étape.

3. Sélectionnez **Tout** et saisissez `sys_properties_list.do` dans le navigateur de filtre.

a. Dans la colonne **Nom** , recherchez le rôle de responsable `sn_fsm_crew.crew.leader.skill`.

b. Sélectionnez le nom du rôle.

**Remarque :**
Sélectionnez **ici** si vous voyez un message sur la modification de l'application globale.

4. Dans le champ **Valeur** , entrez une virgule après la dernière valeur et collez le sys_id de compétence que vous avez copié.

5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

## Configuration des options du prestataire

Configurez des interactions avec les sociétés contractantes, leurs gestionnaires et leurs agents avec Gestion des prestataires. De plus, Contractor Marketplace vous permet de transférer des tâches vers une place de marché lorsque les agents internes ne sont pas disponibles.

## Vue d'ensemble de la configuration

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

- Configurer Contractor Management

  Vous pouvez configurer Gestion des prestataires pour configurer des interactions avec les sociétés contractantes et leurs gestionnaires et agents.

- (Facultatif) Configuration de Service sur site Marketplace

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

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

### Configurer Contractor Management

Vous pouvez configurer Gestion des prestataires pour configurer des interactions avec les sociétés contractantes et leurs gestionnaires et agents.

Utilisez Gestion des prestataires pour configurer des interactions avec les sociétés contractantes, leurs gestionnaires et agents, ainsi que des affectations de tâches de commande de travaux à effectuer sur les sites des clients. Ajoutez des sociétés contractantes et des gestionnaires externes, embauchez et licenciez des agents externes et créez des groupes de travail pour les agents de terrain externes.

Vous pouvez utiliser la configuration guidée pour passer par la configuration initiale des tâches Contractor Management dans l'ordre ou y accéder séparément lorsque vous en 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.

Les étapes de configuration de Gestion des prestataires sont les suivantes :

1. Activer Service sur site Contractor Management
2. Embaucher une société contractante
3. Embaucher un gestionnaire externe
4. Créer un groupe de travail pour les agents de terrain externes
5. Ajouter des groupes d'affectation externes au groupe de répartition
6. Embaucher un agent externe
7. Licencier un agent externe
8. Ajout de gestionnaires supplémentaires

**Information associée**

Portail des prestataires

Tâches de commande de travaux sur le Portail des prestataires Service sur site

Enregistrement de l'utilisation des actifs sur le portail des prestataires

Demander et recevoir des pièces requises

### Activer Service sur site Contractor Management

Activez le module d'extension Service sur site Contractor Management (com.snc.fsm_contractor_management) pour utiliser l'application Contractor Management. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne le sont pas déjà.

**Avant de commencer**
Rôle requis : admin

**Pourquoi et quand exécuter cette tâche**
Le module d'extension Service sur site Contractor Management est disponible uniquement pour les clients qui disposent d'une licence pour l'application Gestion des services sur site .

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

Les rôles sont installés avec Service sur site Contractor Management.

Pour plus d'informations, consultez Composants de Contractor Management.

**Procédure**

1. Accédez à la **Tous** > **Application** > **Définition du système** > **Modules d'extension**.
2. Recherchez le module d'extension com.snc.fsm_contractor_management.
3. Cliquer sur **Activer**.

### Embaucher une société contractante

Embauchez une société contractante pour sous-traiter les tâches de service sur site. La société contractante envoie ensuite ses employés à l'emplacement du client pour effectuer les tâches requises.

Traduction automatique

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

### Avant de commencer
Rôle requis : wm_admin et wm_contractor_manager_int

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez également effectuer la configuration initiale de l'intégration d'une société contractante via le **Service sur site** > **Administration** > **Gestion des entrepreneurs** Configuration guidée. Pour plus d'informations sur l'utilisation de l'interface de configuration guidée, consultez la rubrique Utilisation de la configuration guidée .

### Procédure

1. Accédez à la **Service sur site externalisé** > **Fournisseurs de service externalisés**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

**Formulaire Externaliser les fournisseurs de services**

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de la société contractante. |
| Gestionnaire | Gestionnaire interne de la société sélectionnée dans une liste déroulante. |
| Téléphone | Numéro de téléphone de la société. |
| Numéro de fax | Numéro de fax de la société. |
| Site Web | Adresse Web de la société. |
| Rue | Adresse postale de la société. |
| Ville | Ville dans laquelle la société est située. |
| État/Province | État ou province dans lequel/laquelle la société est située. |
| Code postal | Code postal de la société. |
| Pays | Nom du pays dans lequel se trouve la société contractante externe. |
| Type de fournisseur de service | Fournisseur de service sur site. |
| Notes | Toutes informations sur la société qu'il serait utile à d'autres de connaître. |

4. Cliquez sur **Envoyer**.

### Résultats
La société contractante externe est embauchée avec succès.

## Embaucher un gestionnaire externe

Embauchez un gestionnaire issu d'une société contractante pour gérer, examiner et affecter l'externalisation et les affectations de tâches de commande de travaux à leurs agents de terrain.

### Avant de commencer
Rôle requis : wm_admin et wm_contractor_manager_int

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 également effectuer la configuration initiale de l'intégration d'un gestionnaire externe via le **Service sur site** > **Administration** > **Gestion des entrepreneurs** Configuration guidée. Pour plus d'informations sur l'utilisation de l'interface de configuration guidée, consultez la rubrique Utilisation de la configuration guidée .

### Procédure

1. Accédez à la **Service sur site externalisé** > **Fournisseurs de service externalisés**.
2. Cliquez sur la société contractante à partir de laquelle vous souhaitez embaucher un gestionnaire.
3. Cliquez sur **Embaucher un gestionnaire**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

**Formulaire Personnel externe de l'organisation de services**

| Champ | Description |
|---|---|
| Prénom | Prénom du gestionnaire. |
| Nom | Nom du gestionnaire. |
| Actifs | Option pour faire de ce gestionnaire le gestionnaire externe sélectionné. |
| E-mail | Adresse e-mail officielle du gestionnaire. |
| Fuseau horaire | Fuseau horaire de l'emplacement du gestionnaire. |
| Tél. professionnel | Numéro de téléphone professionnel du gestionnaire. |
| Tél. mobile | Numéro de téléphone mobile du gestionnaire. |
| Photo | (Facultatif) Photographie du gérant. |
| Format de date | Format de chaîne comme spécifié dans le champ. |

5. Cliquez sur **Envoyer**.

### Résultats

Le système envoie un e-mail au gestionnaire nouvellement embauché qui comprend une URL à utiliser pour se connecter au Service sur site portail des prestataires.

## Créer un groupe de travail pour les agents de terrain externes

Créez des groupes pour affecter le travail à des agents de terrain externes en fonction de vos besoins, tels que les compétences, l'emplacement et les modèles de produits, afin que vous puissiez acheminer les tâches de commande de travaux aux agents de terrain les plus qualifiés.

### Avant de commencer

Rôle requis : wm_admin et wm_contractor_manager_int

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les groupes de travail externes sont gérés par des gestionnaires internes et externes.

Vous pouvez également effectuer la configuration initiale de l'intégration d'un gestionnaire externe via **Service sur site** > **Administration** > **Configuration guidée**. Pour plus d'informations sur l'utilisation de l'interface de configuration guidée, consultez la rubrique Utilisation de la configuration guidée .

Traduction automatique

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

### Procédure

1. Accédez à la **Service sur site externalisé** > **Fournisseurs de service externalisés**.
2. Cliquez sur la société contractante à partir de laquelle vous souhaitez créer un groupe.
3. Cliquez sur **Créer un groupe**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

#### Formulaire Groupe

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom du groupe de travail. |
| Gestionnaire | Gestionnaire ou responsable de groupe. |
| Taux horaire | Montant facturé par heure utilisée pour calculer les coûts de ressources planifiés et réels pour une tâche. |
| Description | Informations utiles sur le groupe. |
| E-mail de groupe | Liste de distribution d'e-mails ou adresse e-mail du point de contact du groupe, par exemple le gestionnaire de groupe. |
| Parent | Autre groupe dont ce groupe est membre.<br><br>Si un groupe a un parent, le groupe enfant hérite des rôles du groupe parent. Les membres du groupe enfant ne sont pas membres du groupe parent. |

5. Cliquez sur **Envoyer**.

### Résultats
Un groupe de fournisseurs pour la société contractante est créé avec succès.

## Ajouter des groupes d’affectation externes au groupe de répartition

Ajoutez des groupes d’affectation de fournisseurs externes au groupe de répartition pour affecter des tâches de commande de travaux directement à ces groupes externes.

### Avant de commencer
Rôle requis : admin, wm_admin

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Application** > **Gestion des groupes** > **Groupes d'expédition**.
2. Ouvrez un groupe de répartition à partir de la liste auquel vous souhaitez ajouter des groupes d’affectation externes.
3. Dans la liste connexe Groupes d’affectation couverts, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

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

### Dépendance des groupes de commande de service

| Champ | Description |
|---|---|
| Groupe de répartition | Rempli automatiquement avec le nom du groupe de répartition auquel vous ajoutez un groupe de fournisseurs externes. |
| Groupe d'affectation | Nom du groupe de fournisseurs externes à ajouter. |

5. Cliquez sur **Envoyer**.
6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

## Embaucher un agent externe

Embauchez un agent pour que la société contractante puisse affecter des tâches de commande de travaux.

### Avant de commencer

Rôle requis : wm_admin et wm_contractor_manager_int

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le gestionnaire interne de la société peut embaucher des agents de service sur site pour les sociétés contractantes tierces. Ces agents embauchés sont appelés agents externes et sont responsables de l'exécution des tâches de commande de travaux affectées à l'emplacement du client.

Vous pouvez également effectuer la configuration initiale de l'intégration d'un gestionnaire externe via **Service sur site** > **Administration** > **Configuration guidée**. Pour plus d'informations sur l'utilisation de l'interface de configuration guidée, consultez la rubrique Utilisation de la configuration guidée .

### Procédure

1. Accédez à la **Service sur site externalisé** > **Fournisseurs de service externalisés**.
2. Dans la liste, cliquez sur une société contractante pour laquelle vous souhaitez embaucher un agent de service sur site.
3. Cliquez sur **Embaucher un agent**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

### Formulaire Personnel externe de l'organisation de services

| Champ | Description |
|---|---|
| Prénom | Prénom de l'agent. |
| Nom | Nom de l'agent. |
| Actifs | Option pour faire de cet agent l'agent externe sélectionné. |
| E-mail | Adresse e-mail officielle de l'agent. |
| Fuseau horaire | Fuseau horaire pour l'emplacement de cet agent. |
| Tél. professionnel | Numéro de téléphone professionnel de l'agent. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 |
|---|---|
| Tél. mobile | Numéro de téléphone mobile de l'agent. |
| Photo | Photo de l'agent. |
| Format de la date | Format de chaîne comme spécifié dans le champ. |
| Géolocalisation suivie | Option permettant d'activer le suivi de l'emplacement en temps réel de l'agent. |

5. Cliquez sur **Envoyer**.

### Résultats
Le système envoie un e-mail à l'agent nouvellement embauché qui inclut une URL pour réinitialiser le mot de passe lors de la première connexion au Portail des prestataires Service sur site.

## Licencier un agent externe

Licenciez des gestionnaires ou des agents externes de la société contractante pour mettre fin à leurs services.

### Avant de commencer
Avant de vous séparer d'un gestionnaire ou d'un agent, assurez-vous qu'ils ne sont affectés à aucune tâche et supprimez-les manuellement des groupes d'affectation et des entrepôts affectés.

Rôle requis : wm_admin et wm_contractor_manager_int

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un gestionnaire ou un agent licencié ne peut pas se connecter au Service sur site portail des prestataires et ne reçoit aucune notification par e-mail ou SMS.

### Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site externalisé** > **Fournisseurs de service externalisés**.
2. Dans la liste des fournisseurs de service sur site, cliquez sur une société contractante dans laquelle vous souhaitez licencier un agent.
3. Cliquez sur l'onglet **Contacts**.
4. Dans la liste **Personnels externes de l'organisation de services**, cliquez sur un agent que vous souhaitez licencier.
5. Cliquez sur **Licencier l'agent**.

### Résultats
Le gestionnaire ou l'agent externe est supprimé de tous les groupes affectés.

## Ajout de gestionnaires supplémentaires

La nomination de gestionnaires supplémentaires dans votre organisation assure la continuité du travail en l'absence d'un gestionnaire principal.

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

Rôles et responsabilités des gestionnaires supplémentaires :

**Gestionnaire 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.

- Embaucher les entreprises contractantes et leurs employés
- Approuver ou rejeter les demandes d'agent d'intégration
- Affecter des travaux aux entreprises contractantes et à leurs effectifs
- Suivez la progression des tâches de commande de travaux affectées aux sociétés contractantes à l'aide du tableau de bord Prestataire.

**Gestionnaire externe**

- Embaucher des agents pour les entreprises contractantes
- Affectez et gérez les tâches de commande de travaux aux agents prestataires à l'aide du Service sur site portail Prestataire.

**Remarque :**
Un agent licencié est automatiquement supprimé du rôle de gestionnaire supplémentaire s'il est affecté à. Pour plus d'informations, consultez Licencier des agents sur le Portail des prestataires Service sur site.

### Ajouter des gestionnaires internes supplémentaires

Nommer des gestionnaires internes supplémentaires pour un fournisseur de service externalisé afin de gérer les sociétés contractantes et leurs employés en l'absence de son gestionnaire de sous-traitant interne principal.

**Avant de commencer**
Affectez wm_int_contractor_manager rôle à l'employé d'une société interne que vous souhaitez ajouter en tant que gestionnaire interne supplémentaire. Pour plus d'informations, consultez Affecter un rôle à un utilisateur .

Rôle requis : admin, wm_admin ou wm_int_contractor_manager

**Procédure**

1. Accédez à la **Tous** > **Application** > **Fournisseurs de service sur site externalisés**.
2. Sélectionnez une société contractante dans la liste **Fournisseurs de service externalisés** .
3. Dans la liste connexe Gestionnaires des sous-traitants internes, cliquez sur **Modifier**.
4. Dans la liste Collection, sélectionnez l'utilisateur souhaité, puis cliquez sur Ajouter.

   **Remarque :**
   La liste de collection affiche uniquement les utilisateurs ayant wm_int_contractor_manager rôle.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

**Résultats**
Le gestionnaire interne supplémentaire est ajouté à la société.

### Ajouter un gestionnaire externe supplémentaire

Nommer des gestionnaires externes supplémentaires pour un fournisseur de service externalisé afin de gérer les agents et le travail des sociétés contractantes en l'absence d'un gestionnaire externe primaire de la société contractante.

**Avant de commencer**
Rôle requis : admin, wm_admin ou wm_int_contractor_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.

Affectez wm_ext_agent rôle à l'employé d'une société externe que vous souhaitez ajouter en tant que gestionnaire externe supplémentaire. Pour plus d'informations, consultez Affecter un rôle à un utilisateur .

**Remarque :**
L'agent à nommer en tant que gestionnaire externe supplémentaire doit être membre du groupe d'affectation du même fournisseur de service externalisé.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le gestionnaire interne d'une entreprise peut embaucher des agents de service sur site pour les entreprises sous-traitantes et les nommer en tant que gestionnaires externes supplémentaires pour gérer les activités de gestion des sociétés sous-traitantes.
Le gestionnaire externe de l'entreprise contractante peut également affecter un rôle de gestionnaire supplémentaire à un agent de service sur site lors de son intégration ou plus tard. Pour plus d'informations, consultez Embaucher des agents sur le Portail des prestataires Service sur site et Affecter des affectations de gestionnaires supplémentaires à un agent.

Cette procédure explique comment un gestionnaire interne peut embaucher un gestionnaire externe supplémentaire à l'aide de ServiceNow AI Platform.

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Application** > **Fournisseurs de service sur site externalisés**.
2. Sélectionnez une société contractante dans la liste **Fournisseurs de service externalisés** .
3. Dans la liste connexe Groupes, ouvrez le groupe d'affectation pour lequel vous souhaitez nommer un gestionnaire supplémentaire.
   Par exemple, Services ACME.
4. Dans la liste connexe Gestionnaires supplémentaires, cliquez sur **Modifier**.
5. Dans la liste Collection, sélectionnez l'utilisateur souhaité, puis cliquez sur Ajouter.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

### Résultats

Le gestionnaire externe supplémentaire est ajouté à la société.

## Configuration de Service sur site Marketplace

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

## Vue d'ensemble de la configuration

1. Activer Service sur site Marketplace
2. Créer une méthode d'engagement de place de marché

## Activer Service sur site Marketplace

Vous pouvez activer le module d'extension Service sur site Marketplace ( com.snc.fsm_marketplace) si Gestion des services sur site vous avez le rôle administrateur. L'application inclut des données de démonstration si elles ne sont pas déjà installées.

### Avant de commencer

Rôle requis : admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Service sur site Marketplace :

Traduction automatique

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

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

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

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

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module Service sur site d'extension Marketplace (com.snc.fsm_marketplace) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

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

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

## Créer une méthode d'engagement de place de marché

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

### Avant de commencer
Rôle requis : sn_mktplace_core.mktplace_admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les méthodes d'engagement de la place de marché déterminent les critères auxquels les entrepreneurs peuvent répondre pour les demandes. Service sur site Marketplace est fourni avec les méthodes suivantes :

**Méthodes d'engagements de places de marché**

| Méthode d'engagement | Description |
|---|---|
| Acceptation des tâches | La méthode d'engagement d'acceptation des tâches ferme la demande après la durée |

Traduction automatique

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

**Méthodes d'engagements de places de marché (suite)**

| Méthode d'engagement | Description |
|---|---|
| | définie. Les participants peuvent accepter ou rejeter les demandes. |
| Basé sur le temps et le coût | La méthode d'engagement basée sur le temps et les coûts se ferme après la durée définie et permet aux participants de partager des estimations de temps ou de coûts pour la demande. |
| Basé sur les coûts | La méthode d'engagement basée sur les coûts permet aux participants de répondre en détaillant le coût de la demande. La demande est progressivement poussée en fonction de son acceptation ou de la durée d'attente spécifiée, selon la première éventualité. |
| Affecter automatiquement lors de l'acceptation | La méthode d'engagement Affecter automatiquement lors de l'acceptation ferme la demande et l'affecte automatiquement une fois qu'un prestataire éligible accepte la demande. |

## Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Tables**.
2. Dans le champ **Rechercher** , saisissez **marketplace_engagement_method**.
3. Sélectionnez **Méthode d'engagement de place de marché**.
4. **Sélectionnez Afficher la liste**.
5. Sélectionnez **Nouveau**.
6. Renseignez les champs du formulaire :

**Formulaire Méthode d'engagement de place de marché**

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de la méthode d'engagement. |
| Description | Description de la méthode d'engagement. |
| Délai | Heure après laquelle la demande de place de marché est prête à recevoir des réponses |
| Push progressif | À l'aide du classement des prestataires, envoie progressivement la demande aux participants de la place de marché dans l'ordre numérique en fonction de la durée d'attente spécifiée. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 l'entrepreneur ne répond pas ou n'accepte pas dans un délai spécifié, la demande est automatiquement partagée avec le candidat classé suivant. Ce processus se poursuit séquentiellement dans la liste de classement jusqu'à ce qu'il soit partagé avec tous les entrepreneurs. |
| Délai d'attente | Période par défaut d'attente de l'acceptation avant que la demande ne soit rendue visible au participant suivant à la place de marché.<br><br>Cela s'applique lorsque l'opération push progressive est définie sur vrai. |
| Durée | Durée pendant laquelle la demande reste active. |
| Close condition | Condition qui ferme la demande. |
| Actif | Détermine si cette méthode est active ou inactive. |
| Autoriser le partage des estimations | Détermine si les participants peuvent partager leur estimation du coût ou du temps de la demande. |
| Estimation du coût du mandat | Détermine si les participants sont tenus de fournir une estimation des coûts. |
| Estimation temporelle du mandat | Détermine si les participants sont tenus de fournir une estimation de temps. |
| Flux d'évaluation des réponses | Cela définit les critères d'évaluation des réponses des prestataires. Ce flux secondaire évalue les réponses reçues des prestataires et utilise une seule réponse comme entrée, puis effectue les calculs nécessaires en conséquence.<br><br>Toute valeur saisie dans le flux d'évaluation des réponses doit être un flux secondaire.<br><br>**Remarque :**<br>Le flux secondaire doit accepter uniquement la réponse comme entrée.<br><br>Il existe deux options par défaut pour le flux d'évaluation des réponses :<br><br>○ Remplacer la durée d'attente - Remplace automatiquement la durée d'attente spécifiée lorsqu'une offre est progressivement poussée. Dans les scénarios où le premier prestataire répond avant la fin du temps d'attente, ce paramètre contourne le temps d'attente restant et poursuit immédiatement l'envoi de la demande suivante. Ce processus se poursuit jusqu'à ce que l'offre soit attribuée ou qu'il n'y ait plus de prestataires |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 l'affectation, selon la première éventualité.<br>○ Affectation automatique : attribue automatiquement l'offre au premier entrepreneur éligible à accepter.<br>**Remarque :** Les clients peuvent créer leurs propres flux secondaires pour évaluer les réponses. |

7. Sélectionnez **Soumettre**.

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

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

#### Avant de commencer
Rôle requis : admin

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

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

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Field Service Marketplace est fourni avec le filtre **Tâches de la place de marché** , qui détermine si les tâches de commande de travaux sont éligibles à la place de marché. Ce filtre de tâche est livré en tant que données de démonstration avec le module d'extension Place de marché de service sur site.

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

#### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site externalisé** > **Critères d'éligibilité** ou **Tous** > **Place de marché** > **Critères d'éligibilité**.
2. Sélectionnez le filtre de tâches que vous souhaitez configurer.
3. Modifiez les champs suivants selon vos besoins :
   - Éligible à l'affectation d'un prestataire : détermine si ce filtre de tâche permet d'affecter des tâches à des prestataires répondant aux critères spécifiés.
   - Éligible pour Marketplace : détermine si ce filtre de tâche permet d'affecter des tâches à Marketplace lorsque des critères sont remplis.
4. **Modifiez les critères de sélection** selon vos besoins.
   Les critères de sélection permettent d'évaluer les groupes de prestataires. Les deux critères de sélection 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.

- Correspondance des compétences des prestataires
- Distance entre la tâche et les prestataires

5. Accédez à la liste connexe Méthodes d'engagement éligibles et définissez **l'opération push automatique** sur vrai pour cette méthode Si vous souhaitez activer l'opération push automatique pour une méthode d'engagement, si aucune méthode d'engagement éligible n'est répertoriée, cliquez sur Nouveau pour ajouter une méthode d'engagement éligible pour ce filtre de tâche.

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

6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

## Configuration de la Service sur site gestion des capacités et des réservations

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

## Vue d'ensemble de la configuration

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

1. Activer Service sur site la gestion des capacités et des réservations

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

2. Activer Service sur site la console de capacité pour avoir la console de capacité dans l'espace de travail configurable CSM/FSM pour les planificateurs de capacité.
3. Règles de réservation de capacité

   Créez des règles de réservation de capacité à utiliser dans la définition de capacité.

4. Créer un calendrier d'allocation de capacité

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

5. Créer une définition de capacité

   Allouez le travail à différents attributs de tâche en fonction de leur pourcentage de capacité réservée et de la source de capacité définie.

6. Créer un canal de demande

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

Traduction automatique

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

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

8. Créer un remplacement d'affectation de capacité

   Modifiez les règles d'affectation de capacité par défaut pour tout changement de plan dans une définition de capacité. Vous pouvez mettre à jour les affectations de capacité pour la règle de définition de capacité existante à différents intervalles de temps et pour différentes catégories de capacité plutôt que de créer une nouvelle définition de capacité.

**Information associée**

Afficher les informations sur l'utilisation de la capacité

Service sur site Composants de gestion des capacités et des réservations

Service sur site Tableau de bord d'analyse de la capacité du territoire

## Activer Service sur site la gestion des capacités et des réservations

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

## Avant de commencer

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

  **Modules d'extension ServiceNow requis**

  **Gestion des services sur site (com.snc.work_management)**

  Pour plus d'informations sur l'activation Gestion des services sur site, reportez-vous à la section Activation de Field Service Management.

Rôle requis : admin.

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Service sur site Gestion de la capacité et des réservations :

- Tables
- Règles métier

Pour plus d'informations, consultez Service sur site Composants de gestion des capacités et des réservations.

## Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez le module d'extension Service sur site Capacity and Reservations Management (com.snc.fsm_capacity_management) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

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

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

Traduction automatique

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

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

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

### Activer Service sur site la console de capacité

Vous pouvez activer la Service sur site gestion avancée des réservations (com.snc.fsm_advanced_capacity_management) si Gestion des services sur site vous disposez du rôle administrateur.

### Avant de commencer

- Service sur site Advanced Capacity and Reservations Management nécessite les modules d'extension suivants.

  **Modules d'extension ServiceNow requis**

  Assurez-vous que ces modules d'extension sont activés avant d'installer Service sur site la gestion des réservations et de la capacité avancées.

  - Service sur site Module d'extension Capacity and Reservations Management (com.snc.fsm_capacity_management).
  - Service sur site Module d'extension Territory Planning (com.snc.fsm_territory_planning).

Rôle requis : admin.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les composants suivants sont installés avec Service sur site le module d'extension Advanced Capacity and Reservations Management :

- Le rôle de planificateur de capacité (fsm_adv_cap_mgmt.wm_capacity_planner) permet d'accéder en lecture, en écriture et en création aux tables liées à la capacité, ainsi qu'à la console de capacité.
- Includes de script : la table suivante fournit la liste des includes de script installés.

**Includes de script**

| Nom | Description |
|---|---|
| CapacityConsoleConstants | Regroupez toutes les constantes en un seul endroit pour la console de capacité. Les clients peuvent remplacer les constantes de CapacityConsoleConstantsSNC. |
| CapacitéConsoleConstantsSNC | Regroupez toutes les constantes en un seul endroit pour la console de capacité. |
| CapacitéConsoleData | Contient toute la logique métier pour la console de capacité. Les clients peuvent remplacer cette logique à l'aide de CapacityConsoleDataSNC. |
| CapacitéConsoleDataSNC | Contient toute la logique métier pour la console de capacité. |

Traduction automatique

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

| Nom | Description |
|---|---|
| CapacitéConsoleUtil | Contient toutes les fonctions utilitaires pour la console de capacité. |
| CapacitéConsoleUtilSNC | Contient toutes les fonctions utilitaires pour la console de capacité. |
| FSMCapacityAdvancedFilterDefinition | Implémentation personnalisée de tous les filtres avancés utilisés dans la console de capacité. |

**Remarque :**
Vous pouvez personnaliser la console de capacité en prenant la référence dans les includes de script SNC.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez le module  Service sur site d'extension Advanced Capacity and Reservations Management (com.snc.fsm_capacity_management) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

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

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

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

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

**Information associée**

Console de capacité

Utilisation de la console de capacité

## Règles de réservation de capacité

Les réservations de capacité vous permettent de répartir efficacement la capacité de travail totale entre les tâches de commande de travaux en fonction de leurs attributs, tels que le type de travail, l'emplacement et la priorité.

Vous pouvez créer plusieurs règles de réservation pour gérer et classer par ordre de priorité les tâches de commande de travaux en fonction de leurs attributs, tels que la priorité et la demande. Chaque règle affecte un pourcentage de la capacité totale à un type de tâche ou à une condition spécifique. Cela permet de répartir efficacement les charges de travail et d'utiliser au mieux les ressources disponibles.

## Réserver la capacité de charge de travail

Créez des règles de réservation en fonction de différents types de travaux pour réserver la capacité de charge de travail pour les tâches de commande de travaux.

### Avant de commencer

Rôle requis : wm_admin, wm_manager et wm_internal_contractor_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 **Tous** > **Service sur site** > **Capacity Management** > **Réservations de capacité**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

#### Réservation de capacité

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de la réservation (par exemple, « Allocation de tâches quotidienne »). |
| Description | Description de la catégorie de réservation (par exemple, « Réservation pour les tâches quotidiennes d'installation et de réparation »). |
| Table | wm_task table sur laquelle la condition s'applique. Ce champ est en lecture seule. |

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

## Créer une règle de réservation

Les règles de réservation permettent d'allouer un pourcentage spécifique de capacité pour différents attributs des tâches de commande de travaux, tels que le type de travail, l'emplacement ou la priorité. Cela confirme une gestion efficace des tâches et répond aux exigences spécifiques de la charge de travail.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_fsm_tp.fsm_territory_manager, wm_manager, sn_fsm_capacity_mg.wm_capacity_write, sn_fsm_tp.fsm_territory_planner, wm_admin wm_contractor_manager_int

### Procédure

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

#### Règle de réservation de capacité

| Champ | Description | Exemple |
|---|---|---|
| Nom | Nom de la règle de réservation. | |
| Canal de demande | Sélectionnez le canal de demande pour la règle de réservation. Pour | Exemple : « Install » ou « Breakfix ». |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 | Exemple |
|---|---|---|
| | plus d'informations, consultez Créer un canal de demande.<br><br>**Remarque :** S'applique uniquement si le module d'extension du territoire est installé. | |
| Table | La table par défaut est wm_task laquelle la règle s'applique. (Ceci est en lecture seule.) | |
| Condition | Définissez des conditions pour filtrer la charge de travail.<br><br>**Remarque :** S'applique uniquement si le module d'extension du territoire n'est pas installé. | Exemple : Réserver de la capacité pour les tâches d'installation :<br>`[Work Type] [is] [Install] AND [Active] [is] [true]`<br>. |
| Pourcentage alloué | Pourcentage de la capacité totale réservée pour cette règle. La somme de tous les pourcentages alloués ne doit pas excéder 100 de toutes les règles de réservation dans la réservation. | Exemple :<br>• Capacité quotidienne totale : 4 tâches.<br>• Si 25 % sont alloués aux tâches « Installation », 1 capacité de tâche est réservée à l'installation. |
| Autoriser le dépassement | Activez ou désactivez le dépassement pour les tâches au-delà du pourcentage réservé. Lorsque cette option est activée, les tâches peuvent dépasser leur pourcentage réservé en cas de capacité inutilisée. | Exemple : deux règles de réservation sont définies :<br>• 25 % alloués à « Installer »<br>• 25 % alloués à « Breakfix »<br><br>Cela signifie que seulement 25 % + 25 % = 50 % de capacité sont alloués via les règles de réservation définies. Par conséquent, il existe 100 % - 50 % = 50 % de capacité supplémentaire qui n'a été allouée à aucune règle.<br><br>Lorsque **l'option Autoriser le débordement** est activée et que le travail entrant dépasse l'allocation prédéfinie de 25 % pour « Installer » ou « Réparation », cet excédent est prélevé sur le pool de capacité non allouée de 50 % restant. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 | Exemple |
| --- | --- | --- |
| Pourcentage maximum de dépassement | Définissez le pourcentage maximal de dépassement de l'allocation d'une réservation. | Exemple :<br>• « Installation » se voit allouer 25 % avec un débordement maximum de 50 %.<br>• Si la capacité totale est supposée être de 4 tâches, l'installation peut prendre 1 tâche réservée plus jusqu'à 1 tâche supplémentaire, pour un maximum de 2 tâches (50 % au total). |
| Ordre | Détermine la séquence dans laquelle les règles sont appliquées pendant l'affectation des tâches. | Exemple :<br>• Commande 1 : Réservez 25 % à « Installation ou Priorité 1 »<br>• Ordre 2 : Réservez 50 % pour « installer »<br>Pour tout type d'installation de tâches, si les deux règles satisfont au premier ordre, la règle sera récupérée. |

5. Sélectionnez **Soumettre**.
   La règle de réservation est enregistrée.

## Example: Allocation de capacité basée sur les règles de réservation

- Capacité totale : 8 tâches
- Règles de réservation :
  - Installation : 25 % (2 tâches réservées)
  - Breakfix : 25 % (2 tâches réservées)

**Remarque :**
Capacité non allouée : 50 % (4 tâches)

Cas 1 : L'option Autoriser le dépassement est désactivée pour Breakfix :

- L'option **Autoriser le débordement** est désactivée pour le service « Breakfix ».
- Scénario : « Breakfix » reçoit 3 tâches entrantes.
  - 2 tâches sont affectées en fonction des règles de réservation.
  - Étant donné que **l'option Autoriser le débordement** est désactivée, aucune tâche supplémentaire n'est allouée à partir de la capacité non réservée.

Cas 2 : Autoriser la gestion des débordements pour Breakfix :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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'option **Autoriser le débordement** est activée pour le service « Breakfix ».
- Le **pourcentage maximal de débordement** est défini sur 50 %.
- Scénario : « Breakfix » reçoit 3 tâches entrantes.
  - 2 tâches sont attribuées selon les règles de réservation.
  - 1 tâche supplémentaire est allouée à partir de la capacité non réservée (en utilisant jusqu'à 50 % de débordement).
  - Le système permet d'accueillir 1 tâche supplémentaire dans le seuil de débordement.

### Créer un calendrier d'allocation de capacité

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

## Avant de commencer

Rôle requis : sn_fsm_tp.fsm_territory_manager, wm_manager, sn_fsm_capacity_mg.wm_capacity_write, sn_fsm_tp.fsm_territory_planner, wm_admin wm_contractor_manager_int

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Allouez une certaine quantité de capacité à différents calendriers afin que la bonne quantité de capacité soit libérée pour la tâche de commande de travaux.
- Révisez et ajustez régulièrement votre calendrier d'allocation en fonction des données historiques et de l'évolution des besoins de l'entreprise.
- Utilisez le calendrier d'allocation pour équilibrer la charge de travail et éviter de surcharger vos ressources.
- Le pourcentage par défaut de capacité sera alloué pour tous les jours lorsque la date de début relative et la date de fin relative du calendrier d'allocation ne sont pas définies.

## Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Capacity Management** > **Calendriers d'allocation de capacité**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

### Calendrier d'allocation

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de l'enregistrement du calendrier d'allocation. |
| Description | Description complète du calendrier d'allocation. |
| Allocation en % par défaut | Pourcentage par défaut de capacité à allouer au calendrier. Cette valeur est basée sur la valeur de fréquence définie dans l'enregistrement de définition de capacité. |

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

Traduction automatique

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

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom du calendrier. |
| Début relatif | Date de début du calendrier d’allocation. |
| Fin relative | Date de fin du calendrier d’allocation. |
| % d'allocation | Pourcentage de capacité qui doit être allouée. |

Le calendrier d’allocation de capacité est créé.

## Example: Calendrier d’allocation de capacité

Supposons que vous ayez trois techniciens travaillant dans une zone spécifique, chacun travaillant 8 heures par jour, ce qui vous donne une capacité quotidienne totale de 24 heures. L’objectif est de s’assurer qu’une certaine capacité est toujours disponible pour les tâches prioritaires le jour même.

La capacité disponible et la capacité réservée sont relatives au jour actuel. Au début d’une nouvelle journée, les capacités seront automatiquement mises à jour selon le calendrier d’allocation.

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

La capacité disponible et la capacité réservée sont relatives au jour actuel. Au début d’une nouvelle journée, les capacités seront automatiquement mises à jour selon le calendrier d’allocation. Consultez la représentation de table suivante.

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

Traduction automatique

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

| Day | Day 0 | Day 1 | Day 2 | Day 3 | Day 4 | Day 5 | Day 6 | Day 7 | Day 8 | Day 9 | Day 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Day 0 | 100 | 80 | 80 | 80 | 60 | 60 | 60 | 60 | 50 | 50 | 50 |
| Day 1 | | 100 | 80 | 80 | 80 | 60 | 60 | 60 | 60 | 50 | 50 |
| Day 2 | | | 100 | 80 | 80 | 80 | 60 | 60 | 60 | 60 | 50 |
| Day 3 | | | | 100 | 80 | 80 | 80 | 60 | 60 | 60 | 60 |
| Day 4 | | | | | 100 | 80 | 80 | 80 | 60 | 60 | 60 |
| Day 5 | | | | | | 100 | 80 | 80 | 80 | 60 | 60 |
| Day 6 | | | | | | | 100 | 80 | 80 | 80 | 60 |
| Day 7 | | | | | | | | 100 | 80 | 80 | 80 |
| Day 8 | | | | | | | | | 100 | 80 | 80 |
| Day 9 | | | | | | | | | | 100 | 80 |
| Day 10 | | | | | | | | | | | 100 |

### Créer une définition de capacité

Allouez le travail à différents types de tâches en fonction du pourcentage de capacité réservée et de la source de capacité définie pour un territoire.

**Avant de commencer**
Rôle requis : sn_fsm_tp.fsm_territory_manager, wm_manager, sn_fsm_capacity_mg.wm_capacity_write, sn_fsm_tp.fsm_territory_planner, wm_admin wm_contractor_manager_int

**Pourquoi et quand exécuter cette tâche**
Vous pouvez définir la capacité et la fréquence de travail à effectuer en fonction de la source de capacité sélectionnée, comme le nombre d'heures, les tâches ou le calendrier de l'agent. La capacité peut être définie pour un jour, une semaine, un mois ou une année. Les différentes sources de capacité sont les suivantes :

- **Calendrier de l'agent agrégé** : la capacité disponible chaque jour pour les affectations de tâches dépend de la durée totale disponible de tous les agents. Lorsque la capacité est définie pour une règle de réservation, la réservation est appliquée à la durée totale de disponibilité de tous les agents. Le calendrier agrégé de l'agent s'applique tous les jours jusqu'à une date limite ou un nombre de jours spécifié. Au-delà de la date limite ou des jours, lorsque les informations du calendrier de l'agent ne sont pas disponibles, la capacité définie s'applique et les tâches sont affectées en fonction de la capacité prévue.

**Remarque :**

Le **calendrier agrégé de l'agent** ne s'applique pas au jour où la capacité est définie (Jour 0). Elle s'applique toujours du jour suivant (jour 1) après la définition de la capacité jusqu'au jour ou à la date limite.

Par exemple, si 10 agents sont disponibles 10 heures par jour jusqu'à une date limite, une capacité totale de 100 heures est disponible chaque jour jusqu'à la date limite spécifiée. Si vous spécifiez une règle de réservation qui réserve 20 % de la capacité pour les tâches d'installation et 60 % de la capacité pour les tâches de réparation, 20 heures de la capacité totale (100 heures) sont réservées aux tâches d'installation, 60 heures sont réservées aux tâches de réparation et les 20 heures restantes sont réservées 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.

toute autre tâche. Au-delà de la date limite, les tâches sont affectées en fonction de la capacité définie.

- **Heures** : nombre total d'heures par jour disponibles dans le territoire spécifié, pour effectuer des tâches d'une journée. Vous pouvez également spécifier une règle de réservation pour la définition de capacité.

  Par exemple, si vous définissez la capacité comme 10 heures par jour pour une règle de réservation qui réserve 40 % de la capacité pour les tâches de réparation et 30 % de la capacité pour les tâches d'installation, un total de 10 heures de tâches peut être attribué chaque jour, dont 4 heures sont réservées aux tâches de dépannage et 3 heures sont réservées aux tâches d'installation, et les 3 heures restantes pour d'autres tâches. Lorsque la capacité n'est définie pour aucune règle de réservation, la capacité complète de la journée est disponible pour toutes les autres tâches.

- **Tâches** : nombre total de tâches d'une journée qui peuvent être effectuées chaque jour dans un territoire spécifique. Vous pouvez également spécifier une règle de réservation pour la définition de capacité.

  Par exemple, si vous définissez la capacité à 10 tâches par jour pour une règle de réservation qui réserve 50 % de la capacité pour les tâches de réparation, 5 tâches par jour sont réservées aux tâches de réparation et les 5 tâches restantes sont réservées à toute autre tâche. Lorsque la capacité n'est définie pour aucune règle de réservation, les 10 tâches peuvent être affectées à n'importe quel type de tâches.

- **Agent Schedule** : la capacité disponible pour les affectations de tâches pour chaque jour dépend du calendrier des agents disponibles ce jour-là. Lorsque vous spécifiez une règle de réservation, la capacité est réservée conformément à la règle pour chaque agent.

  Par exemple, s'il y a 10 agents, chacun avec une capacité quotidienne de 10 heures, la capacité du jour est réservée et gérée selon le calendrier de chaque agent disponible. Si vous spécifiez une règle de réservation qui réserve 20 % de la capacité pour les tâches d'installation et 60 % de la capacité pour les tâches de réparation, pour chaque agent, 20 % de la capacité (2 heures) est réservée aux tâches d'installation et 60 % de la capacité (6 heures) est réservée aux tâches de réparation. Les 20 % restants de la capacité (2 heures) de chaque agent seront réservés à tout autre type de tâches.

**Remarque :**

Les nouveaux utilisateurs qui utilisent Zurich la version ne peuvent pas définir la capacité par **Agent Schedule**.

Pour les utilisateurs existants définissant la capacité par **Agent Schedule**, ServiceNow® recommande une transition vers d'autres méthodes disponibles pour définir la capacité.

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Capacity Management** > **Définition de capacité**.
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.

### Définition de capacité

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de la définition de capacité. |
| Description | Informations brèves sur la définition de capacité. |
| Définir la capacité par catégorie | Une option permettant de rendre les créneaux de réservation de rendez-vous disponibles en fonction de la capacité de travail définie au quotidien. OU<br><br>Une option permettant de définir la capacité de travail au niveau du compartiment, comme le matin, le midi ou le soir, de sorte que les créneaux de rendez-vous soient disponibles tout au long de la journée jusqu'à ce que la capacité ne soit pas dépassée.<br><br>• Cette option n'est disponible que lorsque Tâches ou Heures est sélectionné dans le champ **Capacité par** .<br>• Cette option n'est disponible que lorsque l'option Quotidien est sélectionnée dans le champ **Fréquence** . |
| Capacité par | Source de la définition de capacité. La capacité peut être définie par le calendrier agrégé de l'agent, les tâches, les heures et le calendrier de l'agent. |
| Capacité | Capacité de travail à effectuer, comme le nombre de tâches ou le nombre d'heures. Cette valeur est basée sur la capacité d'un agent par jour.<br><br>La capacité n'est applicable que lorsque la capacité est définie par **des tâches** ou des **heures**. Lorsque la capacité est définie par **Agent Schedule agrégé**, la capacité spécifiée sera la capacité de base définie au-delà de la date ou des jours limites du calendrier. |
| Fréquence | Intervalles spécifiques auxquels le travail doit être effectué, par exemple quotidien, hebdomadaire, mensuel ou annuel. Cette valeur est basée sur la capacité totale du groupe de travail affecté.<br><br>• Fréquence applicable uniquement lorsque la capacité est définie par des tâches, des heures ou un calendrier agrégé de l'agent.<br>• La fréquence est automatiquement définie sur **Quotidien** si la capacité est définie par catégories ou par le calendrier agrégé de l'agent. |
| Calendrier d'allocation | Nom du calendrier d'allocation à associer à la définition de capacité. Cela garantit que 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.

| Champ | Description |
|---|---|
| | quantité appropriée de capacité est allouée pour les tâches de commande de travaux jusqu'au dernier créneau de réservation de rendez-vous disponible.<br><br>Ce champ s'affiche uniquement lorsque l'option **Définir la capacité par catégorie** est désactivée ou lorsque vous définissez la capacité par le programme agrégé de l'agent. |
| Nom de réservation | Nom de la règle de réservation de capacité qui s'applique à la définition de capacité. La capacité disponible est réservée pour diverses tâches de commande de travaux conformément à la règle de réservation.<br><br>Ce champ s'affiche uniquement lorsque l'option Définir la capacité par catégories est désactivée. Pour plus d'informations, consultez Règles de réservation de capacité. |

4. Cliquez sur **Envoyer**.

### Résultats
La définition de capacité est créée et le travail est alloué à chaque attribut de tâche en fonction de sa capacité réservée.

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

Créez des compartiments de capacité pour la définition de capacité sélectionnée afin de répartir la capacité de charge de travail à différents créneaux de rendez-vous tout au long de la journée.

### Avant de commencer
Sélectionnez l'option **Définir la capacité par catégorie** pour créer des catégories de capacité.

Rôle requis : wm_admin, wm_manager et wm_internal_contractor_manager, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager, sn_fsm_tp.fsm_territory_planner

### Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Capacity Management** > **Définitions de capacité**.
2. Ouvrez une définition de capacité dans la liste.
3. Dans la liste connexe des catégories de capacité, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

#### Catégories de capacités

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de la catégorie de capacité. |

Traduction automatique

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

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Début | Heure de début à partir du moment où la catégorie est disponible pour affecter les tâches de commande de travaux/prendre des rendez-vous. |
| Fin | Heure de fin jusqu'au moment où le compartiment est disponible pour affecter les tâches de commande de travaux/prendre des rendez-vous. |
| Capacité en % | Pourcentage de la capacité de charge de travail affectée à la catégorie. |
| Calendrier d'allocation | Nom du calendrier d'allocation à lier au compartiment de capacité. |
| Nom de réservation | Nom de la règle de réservation à lier à la catégorie de capacité. |

5. Cliquez sur **Envoyer**.
6. Répétez les étapes 3 à 5 jusqu'à ce que la capacité totale soit répartie tout au long de la journée.

### Résultats
La capacité définie est répartie entre les compartiments de capacité nouvellement créés.

## Créer une affectation de capacité

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

### Avant de commencer
Rôle requis : sn_fsm_tp.fsm_territory_manager, wm_manager, sn_fsm_capacity_mg.wm_capacity_write, sn_fsm_tp.fsm_territory_planner, wm_admin wm_contractor_manager_int

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Règles d'affectation de travail :

- Si la capacité de travail est basée sur le calendrier de l'agent, les tâches sont affectées aux agents dans les groupes de travail internes.
- Si la capacité de travail est basée sur le calendrier agrégé de l'agent, le nombre de tâches ou les heures, les tâches peuvent être affectées à des agents dans des groupes de travail internes et externes.

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des services sur site** > **Capacity Management** > **Affectations de la capacité**.
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.

### Affectation de capacité

| Champ | Description |
|---|---|
| Définition de capacité | Nom de la définition de capacité en fonction de laquelle la capacité sera affectée. Pour en savoir plus, reportez-vous à . |
| Type | Sélectionnez le type de capacité.<br>• Agents internes du territoire : choisissez d'affecter du travail spécifiquement aux agents internes dans un territoire désigné.<br>• Groupe de prestataires territoriaux : choisissez d'affecter des travaux à des groupes de prestataires au sein d'un territoire. Idéal pour gérer des équipes de prestataires externes dans des territoires spécifiés.<br>• Aucun : sélectionnez cette option pour avoir la possibilité de choisir des groupes d'affectation ou des groupes de prestataires. Lorsque le module d'extension Planification des territoires est installé, choisir « Aucun » vous dirige vers sélectionner des groupes de prestataires. Sans le plugin, il vous permet de passer à l'étape suivante de choix d'un groupe facilitant la décision en fonction de votre flux de travail.<br>**Remarque :**<br>Si le module d'extension Planification des territoires est activé, les options des agents internes du territoire et des groupes de prestataires s'affichent dans le champ. |
| Groupe | Groupes de travail internes, externes ou les deux types de groupes de travail en fonction de la source de la définition de la capacité.<br>**Remarque :**<br>Les définitions de capacité créées pour Agent Schedule peuvent être affectées uniquement à des groupes internes. |
| Territoire | Sélectionnez le territoire pour l'affectation de capacité.<br>**Remarque :**<br>Le champ **Territoire** s'affiche lorsque le module d'extension **Planification des territoires** 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 |
| --- | --- |
| Récurrence | Sélectionnez un plan de récurrence existant. Les plans de récurrence peuvent être personnalisés pour des territoires ou des groupes spécifiques. Ce plan définit la fréquence de répétition d'une affectation de capacité. Cela permet de créer un calendrier régulier pour l'allocation des tâches. Par exemple :<br>• Affecter des tâches tous les jours de la semaine (du lundi au vendredi)<br>• Allouer des tâches de type d'installation tous les week-ends (samedi et dimanche)<br>• Configurer la capacité pour le premier lundi de chaque mois |
| Actifs | Option permettant d'appliquer l'affectation lors du calcul de la capacité. |
| Effectif à partir de | Définissez la date de début de l'affectation de capacité. |
| Effectif jusqu'à | Définissez la date de fin de l'affectation de capacité.<br>Ce champ est automatiquement défini sur Date **d'effet** si vous saisissez une valeur dans le champ **Répéter pour** . |
| Répéter pour | Spécifiez la durée (p. ex. 2 semaines, 3 mois) pendant laquelle la récurrence est appliquée. Vous devez tenir compte des définitions de capacité lors de l'affectation des tâches.<br>Ce champ s'affiche uniquement lorsque Tâches est sélectionné dans le champ **Capacité par** du formulaire Définitions de capacité. |
| Fuseau horaire | Sélectionnez le fuseau horaire approprié pour les agents afin d'assurer la cohérence entre les régions. |

Traduction automatique

4. Cliquez sur **Envoyer**.

### Créer un canal de demande

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

**Avant de commencer**
Rôle requis : wm_admin

Assurez-vous que le module d'extension Service sur site Territory Planning (com.snc.fsm_territory_planning) est installé.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 système de planification utilise les attributs de canal de demande (conditions et ordre) pour les règles de réservation de capacité en fonction des canaux de demande. Pour plus d'informations, voir Créer une règle de réservation

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Capacity Management** > **Canal de demande**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

#### Canal de demande

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

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

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

Créons un canal de demande nommé « Installer » :

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

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

**Information associée**

Service sur site Tableau de bord d'analyse de la capacité du territoire

### Créer un remplacement d'affectation de capacité

Remplacez les règles d'affectation de capacité par défaut pour prendre en charge les changements dans le plan dans une définition de capacité. Cela vous permet de mettre à jour les affectations de capacité existantes pour différents intervalles de temps, règles de réservation de capacité et modèles récurrents sans créer de nouvelle définition de capacité.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_fsm_tp.fsm_territory_manager, wm_manager, sn_fsm_capacity_mg.wm_capacity_write, sn_fsm_tp.fsm_territory_planner, wm_admin wm_contractor_manager_int

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Examinez les points suivants :

- L'enregistrement de remplacement le mieux classé est pris en compte lorsqu'il y a un conflit dans la plage de dates.
- Les remplacements ne doivent pas entrer en conflit avec les plans de récurrence existants pour la même définition de capacité.
- Les remplacements doivent respecter le plan de récurrence de base de l'affectation de capacité. Par exemple : si le plan de récurrence de base est « du lundi au vendredi », un remplacement pour « samedi » déclenchera une erreur de validation.

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Capacity Management** > **Affectations de la capacité**.
2. Ouvrez la définition de capacité.
   a. Sélectionnez une définition de capacité dans la liste.
   b. Ouvrez l'affectation de capacité d'un groupe en cliquant sur le lien Date **de début d'effet** pour un groupe de définition de capacité.
   Par exemple, cliquez sur le `Effective from` lien de date dans la ligne du `NorCal Technicians` groupe.
3. Dans la liste connexe Remplacements de l'affectation de capacité, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

**Remplacement de l'affectation de capacité**

| Champ | Description |
|---|---|
| Effectif à partir de | Date à partir de laquelle l'affectation de capacité doit être appliquée. |
| Effectif jusqu'à | Rempli automatiquement en fonction de la valeur du champ **Répéter 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.

| Champ | Description |
|---|---|
| Récurrence | Sélectionnez un plan de récurrence existant. Les plans de récurrence peuvent être personnalisés pour des territoires, des groupes ou des tâches spécifiques. Ce plan définit la fréquence de répétition d'une affectation de capacité. Cela permet de créer un calendrier régulier pour l'allocation des tâches. Par exemple :<br>○ Affecter des tâches tous les jours de la semaine (du lundi au vendredi)<br>○ Allouer des tâches de type d'installation tous les week-ends (samedi et dimanche)<br>○ Configurer la capacité pour le premier lundi de chaque mois |
| Remplacé par | Sélectionnez le type de remplacement. Par exemple, réservation de capacité, valeur de capacité ou définition de capacité. |
| Répéter pour | Nombre de jours, de semaines, de mois ou d'années pendant lesquels le remplacement restera actif. La fréquence de récurrence est prise en compte lors de l'affectation des charges de travail. |
| Réservation de capacité | Nom de la réservation de capacité à remplacer. |
| Valeur de capacité remplacée | Nombre d'heures ou de tâches à remplacer dans l'affectation de capacité existante. Cette valeur est déterminée par la fréquence sélectionnée dans la définition de capacité. |
| Appliquer à toutes les catégories | Activez cette option pour remplacer les règles d'affectation de capacité pour toutes les catégories de capacité dans la définition de capacité sélectionnée. |
| Applicable à la catégorie | Spécifiez le nom de la catégorie de capacité dans laquelle la règle de remplacement s'appliquera. |
| Classement | Détermine la séquence à choisir. Il est préférable de préférer l'enregistrement de remplacement le mieux classé du jour donné. |

Traduction automatique

5. Cliquez sur **Envoyer**.

### Résultats

L'enregistrement de remplacement de l'affectation de capacité est créé et appliqué à la définition de capacité sélectionnée ou aux catégories de la définition de capacité sélectionnée.

### Exemple de workflow pour l'affectation de tâches aux agents en fonction de la capacité et des réservations

Découvrez comment la planification dynamique distribue intelligemment les tâches, en tenant compte des réservations de capacité, des types de travail et des paramètres de débordement, assurant une utilisation optimale des ressources dans le groupe.

En tant qu'administrateur, votre objectif est de vous assurer que le groupe d'affectation travaille à 25 % sur le type de travail « Installation », 25 % sur le type de travail «

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

Réparation de panne » et que les 50 % restants peuvent être de n'importe quel type ou d'aucun type de travail. L'exemple suivant montre comment y parvenir grâce à la planification dynamique.

Conditions préalables :

- Assurez-vous que la planification dynamique est activée.
- Assurez-vous que votre groupe d'affectation cible, par exemple le « Groupe Nord », a au moins un membre actif.
- Créez un enregistrement de calendrier d'agent (« agent_work_schedule ») pour un utilisateur, en spécifiant le calendrier de travail « Équipe de jour (8h00-5h00) ».

1. Configuration de la définition de capacité :
   - Créez un enregistrement de définition de capacité avec « Capacité par » définie sur « Tâches », en affectant une valeur de « 4 » tâches quotidiennes.
   - Définissez la fréquence de cette capacité sur « Quotidien » pour vous aligner sur vos besoins de planification.
2. Règles de réservation de capacité : créer deux règles de réservation de capacité
   - Règle 1 (« Installer les travaux ») : les conditions définies pour le « Type de travail » sont « Installation », allouez 25 % et autorisez le dépassement.
   - Règle 2 (« Travail de réparation de panne ») : les conditions définies pour le « Type de travail » comme « Réparation de réparation », allouent 25 % et autorisent le dépassement.
3. Marquer les réservations à la définition : liez les règles de réservation créées à la définition élaborée à l'étape 1, formant ainsi une structure.
4. Affectation de la capacité :
   - Dans les listes connexes de la définition de capacité, créez un nouvel enregistrement « Affectation de capacité ».
   - Associez-le à la définition de capacité, sélectionnez le groupe d'affectation cible (« Groupe Nord »), définissez la date de début effectif sur la date et l'heure actuelles, puis répétez l'opération « 5 » fois pour remplir automatiquement la date de fin.
5. Créez une commande de travaux du type d'installation :
   - Créez une commande de travaux (« wm_order »), en spécifiant l'emplacement comme « Colorado », et marquez-la comme « Prêt pour la qualification ».
   - Ouvrez la tâche de commande de travaux, en vous assurant que le groupe de répartition et le groupe d'affectation requis (« Groupe Nord ») sont renseignés.
   - Définissez le type de travail sur « Installer » et cliquez sur « Qualifié » ; la tâche passe à l'état Expédition en attente.
   - Répétez le processus deux fois pour avoir 3 tâches de type « Installation » disponibles pour la journée.
6. Créez une commande de travaux de type de réparation :
   - Créez une commande de travaux (« wm_order »), en spécifiant l'emplacement comme « Colorado », et marquez-le comme « Prêt pour la qualification ».
   - Une nouvelle tâche de commande de travaux (« wm_task ») est générée ; Ouvrez-le, en vous assurant que le groupe de répartition et le groupe d'affectation requis (« Nord ») sont renseignés.

Traduction automatique

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

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

7. Créez des tâches de commande de travaux sans type de travail spécifique :
   - Ouvrez une tâche de commande de travaux, assurez-vous que le groupe de répartition et le groupe d'affectation requis (« Nord ») sont renseignés, et laissez le champ Type de tâche vide.
   - Cliquez sur « Qualifié » ; la tâche passe à l'état Expédition en attente.
   - Répétez ce processus deux fois pour avoir 3 tâches sans type de travail spécifié disponible pour la journée.
8. Planification dynamique :
   - Ouvrez les quatre tâches créées dans la vue de liste et cliquez sur « Affecter automatiquement » dans le menu d'action de débordement.
   - Une fenêtre modale affiche les affectations possibles, allouant les tâches en fonction de la capacité prédéfinie de 25 % pour le type « Installation », de 25 % pour le type « Réparation de panne » et des 50 % restants pour n'importe quel type ou aucun type.

## Configurer Optimisation des effectifs pour Service sur site

Activez Optimisation des effectifsService sur site et configurez les paramètres pour utiliser les applications Planification, Équipes et Coaching.

## Vue d'ensemble de la configuration

Les étapes de configuration Optimisation des effectifsService sur site sont les suivantes :

1. Activer Optimisation des effectifs pour le service sur site

   Vous pouvez activer le module d'extension Optimisation de la main d'œuvre pour Field Service (com.snc.app_fsm_wfo) pour Gestion des services sur site si vous disposez du rôle administrateur. L'application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension du Store connexes ServiceNow , le cas échéant.

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

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

3. Configurer des équipes dans Optimisation de la main d'œuvre dans le service sur site

   Organisez vos équipes en groupes d'affectation et créez des rapports pour ces groupes afin d'obtenir une visibilité sur la performance de l'équipe.

4. Configurer Coaching dans Optimisation de la main d'œuvre dans Service sur site

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

**Information associée**

Optimisation de la main d'œuvre

Traduction automatique

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

Vous pouvez activer le module d'extension Optimisation des effectifs pour le service sur site (com.snc.app_fsm_wfo) si Gestion des services sur site vous disposez du rôle administrateur. L'application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes s'ils ne sont pas déjà installés.

## Avant de commencer

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

Optimisation des effectifs pour le service sur site est hautement modulaire et offre un large éventail de fonctionnalités telles que les applications Scheduling, Coaching et Teams dans Service sur site Manager Workspace. Optimisation des effectifs pour le service sur site Le module d'extension (com.snc.app_fsm_wfo) active tous les autres modules d'extension dépendants pour permettre aux utilisateurs d'accéder aux applications Scheduling, Coaching et Teams dans Optimisation des effectifs pour le service sur site.

Optimisation des effectifs pour le service sur site nécessite les applications ServiceNow Store suivantes. Assurez-vous que ces applications sont installées avant d'installer Optimisation des effectifs pour le service sur site.

**Applications requises ServiceNow Store à utiliser dans Service sur site Manager Workspace**

**Planification des équipes pour Service sur site (com.snc.sn_fsm_shift_schdl)**

Intégrez les fonctionnalités de planification des équipes de l'agent pour Gestion des services sur site Optimisation des effectifs. Pour ServiceNow Store connaître les étapes d'installation, consultez Installer une application ServiceNow Store .

**Gestion des équipes pour Service sur site (com.snc.sn_fsm_team_mgmt )**

Implémente les fonctionnalités de performance de l'équipe pour Gestion des services sur site Optimisation des effectifs. Pour ServiceNow Store connaître les étapes d'installation, consultez Installer une application ServiceNow Store .

**Coaching (com.sn_coaching)**

Facilite le coaching des employés dans leur travail grâce à l'utilisation d'opportunités de coaching qui peuvent être configurées sous conditions. Pour ServiceNow Store connaître les étapes d'installation, consultez Installer une application ServiceNow Store .

**Coaching avec Apprentissage (com.sn_coach_learning)**

Coachez les employés dans leur travail en utilisant des opportunités de coaching, en tirant parti des moments critiques d'un processus, qui peuvent être configurés sous conditions. Pour ServiceNow Store connaître les étapes d'installation, consultez Installer une application ServiceNow Store .

Rôle requis : admin

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Optimisation des effectifs pour le service sur site :

- Rôles
- Travaux planifiés
- 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.

Pour plus d'informations, consultez Composants Optimisation des effectifs pour le service sur site.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez le module d'extension Optimisation des effectifs pour le service sur site (com.snc.app_fsm_wfo ) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

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

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

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

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

### Résultats

Lorsqu'il est activé, le Optimisation des effectifs pour le service sur site module d'extension ajoute **Activer la planification des équipes pour FSM afin de déterminer** la Service sur site disponibilité aux configurations dans l'onglet Affectation.

**Remarque :**
Vous devez activer l'option **Activer la planification des équipes pour FSM afin de déterminer la disponibilité** après avoir configuré des calendriers, des compétences, des équipes et un coaching pour vos agents afin d'optimiser vos Service sur site effectifs en conséquence.

#### Configurer la planification dans Optimisation des effectifs pour le service sur site

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

La configuration des propriétés de respect du calendrier vous permet de calculer le respect et la conformité de vos agents afin d'améliorer l'efficacité opérationnelle de votre organisation.

Les paramètres de seuil pour le respect et la conformité indiquent avec combien de minutes d'avance ou de retard un agent peut pointer à l'entrée ou à la sortie par rapport à l'heure prévue sans que cela soit considéré comme une preuve de non-respect. Pour plus d'informations sur les propriétés de respect et de conformité introduites avec l'application de planification, reportez-vous à la section Composants Optimisation des effectifs pour le service sur site.

#### Information associée

Planification dans Optimisation des effectifs pour le service sur site

Traduction automatique

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

### Créer des types d'événements à afficher sur le calendrier de l'équipe avec Optimisation des effectifs pour le service sur site

Créez plusieurs événements à partir de la même catégorie et ajoutez-les au calendrier de l'équipe avec Optimisation des effectifs pour le service sur site.

## Avant de commencer

Rôle requis : sn_shift_planning.admin

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les configurations de catégorie d'événement suivantes sont disponibles par défaut :

- Travail
- Réunion
- Formation
- Pause
- Temps de repos
- Travail réel
- Personnel

## Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site** > **Ordonnancement** > **Configuration d'événement**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

#### Type d'événement

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom unique pour le type d'événement. |
| Catégorie | Type d'événement, par exemple, Réunion, Pause ou Congé. |
| Ordre de priorité | Priorité du type d'événement que vous souhaitez exclure de la couverture. Plus le nombre est élevé, plus la priorité est élevée.<br><br>Par exemple, supposons que vous assistez à un événement de travail pendant quatre heures dans une journée. Vous avez marqué cette fenêtre de temps à la fois comme congé et comme type d'événement de réunion. Si l'ordre de priorité du congé est supérieur, l'application exclut ce type d'événement de la couverture. |
| Couleur | Couleur qui identifie ce type d'événement dans le calendrier de l'équipe. |

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

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

### Modifier les formules de respect au calendrier et de conformité en utilisant des points d'extension

Configurez et ajustez les formules de respect du calendrier et de conformité à l'aide de points d'extension scriptés afin de personnaliser leurs calculs pour votre organisation.

#### Avant de commencer

Rôle requis : admin

#### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Points d'extension système** > **Points d'extension scriptés**.
2. Recherchez sn_shift_planning.ScheduleAdherenceExtPt.
3. Sur la bannière du formulaire, cliquez sur le lien ici pour modifier l'enregistrement.
4. Pour créer votre script de points d'extension, cliquez sur Créer une implémentation dans les liens connexes.
5. Pour créer votre script de points d'extension, cliquez sur **Créer une implémentation** dans les liens connexes.
6. Modifiez les formules pour calculer le respect du calendrier et la conformité dans les méthodes getAdherencePercentage et getConformancePercentage.
7. Cliquez sur **Mettre à jour**.

#### Résultats

Les calculs du respect du calendrier et de la conformité sont basés sur les formules dans l'implémentation.

### Point d'extension de type d'événement dans Optimisation des effectifs pour le service sur site

Utilisez des points d'extension pour appeler des scripts pour les catégories d'événement telles que Réunion, Congé ou Temps de travail.

Utilisez les points d'extension scriptés pour intégrer des personnalisations sans modifier les composants de base du code d'application. Lors de la personnalisation d'une application de base, vous implémentez les points d'extension scriptés en créant le script personnalisé inclus et en les inscrivant par rapport aux points d'extension scriptés.

Vous pouvez utiliser des points d'extension pour créer des événements tels que les demandes de réunion, de formation et de congés. Pour des exemples d'implémentation de point d'extension, consultez les instances d'extension suivantes dans la liste connexe des Implémentations :

#### Points d'extension pour les types d'événement

| Catégorie | Script d'extension |
|---|---|
| Réunion | `AgentScheduleMeetingEventManager` |
| Pause | `AgentScheduleBreakEventManager` |
| Formation | `AgentScheduleBreakEventManager` |
| Temps de repos | `AgentScheduleBreakEventManager` |
| Tâche | `AgentScheduleWorkEventManager` |
| Travail réel | `AgentScheduleActualWorkEventManager` |
| Personnel | `AgentSchedulePersonalEventManager` |

Traduction automatique

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

### Association d'attributs à des événements pour Optimisation du calendrier

Optimisation du calendrier Affecte automatiquement des tâches et s'adapte à l'évolution des conditions en suivant les politiques afin d'optimiser le temps de déplacement et la disponibilité des agents. Lorsque Optimisation des effectifs pour le service sur site cette option est activée, vous pouvez associer des attributs aux événements, améliorant ainsi l'optimisation et la précision globale de la planification.

## Table des attributs d'Agent Schedule

| Champ | Description |
|---|---|
| Programme de l'agent | Référence à l'événement |
| Date d'occurrence du programme de l'agent | Date à laquelle l'événement de l'agent se produit |
| Intervalle de dates d'occurrences d'Agent Schedule | Planifier l'événement Parcours de l'événement d'agent<br><br>La durée ne peut pas dépasser 30 jours. |
| Calendrier de l'agent réel | Référence à l'événement de l'agent réel |
| État du calendrier | Statut de l'événement.<br><br>Les événements peuvent être marqués comme **facultatifs** ou **obligatoires** :<br><br>• Événements facultatifs : Le technicien est libre pendant ces périodes et peut se voir attribuer des tâches.<br>• Événements obligatoires : Le technicien est occupé pendant ces périodes et ne peut pas se voir attribuer de tâches. |
| Emplacement | Emplacement de l'événement de l'agent |
| Durée de déplacement | Durée de déplacement estimée vers l'événement |
| Durée du déplacement vers le domicile | Durée de déplacement vers le domicile estimée depuis l'événement |

## API REST

Les données de la table seront insérées via deux API REST.

- Créer un événement avec des attributs : utilisez cette ressource pour créer des événements avec des attributs tels que l'emplacement ou l'état du calendrier.
- Modifier un événement avec des attributs : utilisez cette ressource pour associer des attributs à des événements existants.

Vous pouvez utiliser des API REST basées sur un script pour créer ou modifier des événements, y compris leurs attributs. Vous pouvez également utiliser des API REST scriptées pour remplacer la **pause planifiée** d'un technicien. Pour plus d'informations sur les API REST, consultez https://support.servicenow.com/nav_to.do?uri=%2Fkb%3Fid%3Dkb_article_view%26sys_kb_id%3Db095d63787722e1457288519dabb35c1

Traduction automatique

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

## Scénarios

- Événements obligatoires : lorsqu'un événement est marqué comme **obligatoire**, le moteur d'optimisation du calendrier ajuste le calendrier du technicien en fonction de ses attributs. Le moteur prend en compte le temps de déplacement vers et depuis le lieu de l'événement, assurant une intégration transparente avec les tâches/événements adjacents.
- Événements facultatifs : lorsqu'un événement est marqué comme **facultatif** , il est traité comme un créneau horaire disponible pour le technicien. L'événement est exclu du processus d'optimisation et n'est Optimisation du calendrier pas envoyé au moteur.
- Remplacement de la pause flexible : lorsque la contrainte de pause flexible est activée et qu'une pause planifiée est remplacée à l'aide de l'option Pause réelle, les détails de la Optimisation du calendrier**pause réelle** sont envoyés au moteur. La fenêtre **de pause planifiée** est libérée et devient disponible pour la planification des tâches.

Optimisation du calendrier Calcule la durée de déplacement jusqu'à l'événement et de l'événement à l'emplacement de domicile du technicien pendant une exécution d'optimisation, en fonction du fournisseur d'estimation de déplacement configuré.

**Information associée**

Configurer Optimisation du calendrier

### Configurer Teams Optimisation des effectifs pour le service sur site

Organisez vos équipes en groupes d'affectation et créez des rapports pour ces groupes afin d'obtenir une visibilité sur la performance de l'équipe.

Vous pouvez définir un ensemble d'indicateurs clés de performance (KPI) pour analyser les performances de tous les groupes au sein de votre équipe. Explorez les mesures d'un groupe, d'un agent ou d'une tâche de commande de travaux au sein de l'équipe, le tout à partir d'un emplacement central.

En tant qu'administrateur, vous pouvez configurer des KPI ainsi que des KPI enfants. Les KPI enfants s'affichent lorsque vous analysez les KPI de niveau supérieur. Par exemple, le KPI Tâches de commande de travaux fermées a des tâches P1 et des tâches P2 comme KPI enfants.

**Information associée**

Équipes dans Optimisation des effectifs

### Créer des groupes de KPI pour surveiller la performance de l'équipe

Créez des groupes d'indicateurs clés de performance (KPI) avec les KPI qui comptent le plus pour vos équipes. Lorsque vous associez des groupes de KPI à des groupes d'affectation, vous pouvez surveiller la performance de votre équipe.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_team_perf.team_performance_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 groupe de KPI.
   a. Accédez à la **Tous** > **Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site** > **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.
2. Ajoutez des KPI à un groupe de KPI.
   a. Dans la liste connexe KPI, cliquez sur **Nouveau**.
   b. Dans le champ **KPI** , sélectionnez l'indicateur clé de performance à appliquer pour ce groupe.
   c. Cliquez sur **Envoyer**.
3. Ajoutez des groupes d'affectation de KPI au groupe de KPI.

   **Remarque :**
   - Vous pouvez associer un groupe d'affectation de KPI à un seul type de KPI.
   - Vous pouvez ajouter des gestionnaires supplémentaires à chaque groupe d'affectation.
   - Vous pouvez associer un utilisateur à un groupe de KPI en tant que groupe d'affectation principal pour cet utilisateur.

   a. Dans l'onglet **Groupes d'affectation**, cliquez sur **Modifier**.
   b. Déplacez les groupes d'affectation souhaités de la collection vers la liste Groupes d'affectation.
   c. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Ajouter des gestionnaires à un groupe d'affectation de KPI

Affectez un ou plusieurs gestionnaires à chaque groupe d'affectation de KPI afin qu'ils aient une visibilité sur le groupe et qu'ils surveillent la performance de l'équipe.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_wfo_admin ou admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez associer un utilisateur à un groupe d'affectation primaire en sélectionnant le groupe dans l'enregistrement utilisateur. Pour plus d'informations, voir Créer un utilisateur .

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site** > **Performances de l'équipe** > **Gestionnaire supplémentaire**.
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. Dans le champ **Groupe d'affectation**, sélectionnez un groupe d'affectation.
4. Dans le champ **Gestionnaire**, sélectionnez un gestionnaire que vous souhaitez ajouter à ce groupe d'affectation.
5. Cliquez sur **Envoyer**.

### Configurer Coaching dans Optimisation des effectifs pour le service sur site

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

**Information associée**

Coaching dans Optimisation des effectifs pour le service sur site

### Configurer un indicateur à afficher dans l'onglet Vue d'ensemble de Coaching dans Optimisation des effectifs pour le service sur site

Affichez n'importe quel Analyse des performances indicateur ayant les répartitions Affecté à et Groupe d'affectation à afficher dans l'onglet **Vue d'ensemble de Coaching** de l'application Coaching. Les indicateurs peuvent afficher la qualité moyenne du travail au cours des 30 derniers jours ou plus.

#### Avant de commencer

Définissez le périmètre de l'application Carte sur **Coaching**. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique Définir le périmètre de l'application Carte .

Rôle requis : admin

#### Procédure

1. Dans le navigateur d'application, saisissez `sys_properties.list`.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Saisissez les valeurs de champ dans la table suivante.

**Formulaire de propriété système**

| Champ | Valeur |
|---|---|
| Nom | sn_coaching.coaching_overview_default_quality_indicator |
| Application | Coaching |
| Type | chaîne |
| Valeur | {"title": "<name>", "sys_id": "<sys id>"}<br><br>où <nom> correspond au nom de l'indicateur que vous souhaitez afficher dans l'onglet Vue d'ensemble Coaching et <ID système> correspond à l'identificateur d'enregistrement unique (sys_id) de l'indicateur. Pour plus d'informations, consultez Identificateur d'enregistrement unique (sys_id).<br><br>Par exemple :<br>○ Nom : % d'incidents P1 résolus lors du premier appel<br>○ ID système : 0423e59387401010ca99e12397cb0bbb |

Traduction automatique

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

| Champ | Valeur |
|---|---|
| | {"title": "% of P1 incidents resolved on first call", "sys_id": "0423e59387401010ca99e12397cb0bbb"} |
| Rôles de lecture | sn_coaching.coach |

4. Cliquez sur **Envoyer**.

### Résultats

L'indicateur configuré remplace l'indicateur existant dans l'onglet **Vue d'ensemble** de l'application Coaching dans Optimisation des effectifs pour le service sur site.

## Configurer la prédiction de compétences pour résoudre des tâches similaires dans Optimisation des effectifs pour le service sur site

Collectez des données de compétences basées sur les compétences que les agents ont utilisées pour l'exécution des tâches. Utilisez l'apprentissage supervisé pour recommander ces compétences afin que les agents résolvent des tâches de commande de travaux similaires. Vous pouvez également trouver des modèles dans la façon dont les compétences sont utilisées pour accomplir la tâche et utiliser l'apprentissage non supervisé pour recommander des compétences pour les agents.

### Avant de commencer

- Configurez les compétences. Pour plus d'informations, 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

### Procédure

1. Configurez les propriétés de l'application Recommandation de compétences.
   Pour plus d'informations, consultez les propriétés de l'application Recommandation de compétences.
2. Exécutez les modèles de définition de solution tels que `Recommend similar skills for cases` ou `Recommend skills from similar cases` pour former les solutions supervisées et non supervisées. Pour en savoir plus sur la formation d'une solution, consultez Créer et former une solution de similarité .
3. Exécutez la tâche planifiée tous les `Start skill prediction` 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 aux tables Compétence prévue pour l'utilisateur [sn_sre_user_predicted_skill] et Compétence prévue pour la tâche [sn_sre_task_predicted_skill].

   **Remarque :**
   Les compétences recommandées commencent à s'afficher dès que le nombre d'enregistrements dans la table Compétence prévue pour l'utilisateur [sn_sre_task_predicted_skill] dépasse la valeur définie dans la `sn_sre.user_predicted_skill_threshold` propriété. Pour plus d'informations, consultez Composants Optimisation des effectifs pour le service sur site.

Traduction automatique

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

### 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 **Tous** > **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 sur site

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 sur site.

#### Avant de commencer
Définissez le périmètre de l'application Carte sur **Coaching avec Apprentissage**. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique 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 l'enregistrement **de la liste Apprentissage** .
3. Sous la catégorie de liste UX, cliquez sur **Nouveau**.
4. Entrez les valeurs de champ suivantes.

#### Valeurs des catégories de liste

| Champ | Valeur |
|---|---|
| Titre | Saisissez le nom de la catégorie de 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 | Valeur |
|---|---|
| Description | Entrez une description brève de la catégorie de liste. |
| Ordre | Entrez une valeur pour définir la position de la catégorie de liste dans la liste actuelle. |
| Actif | Cochez 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.

**Valeurs de liste**

| 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 des systèmes de gestion d'apprentissage tiers à l'application Coaching avec Apprentissage

Connectez votre instance ServiceNow à des sites d'apprentissage tiers pour extraire du contenu d'apprentissage vers votre référentiel.

### Avant de commencer

**Important :**
L'application Coaching avec Apprentissage est disponible avec le Optimisation des effectifs pour Service sur site (sn_fsm_wfo) à partir ServiceNow Store du . Pour activer cette fonctionnalité, reportez-vous à la section Activer Optimisation des effectifs pour le service sur site.

Rôle requis : learning_admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

- Infrastructure pour l'intégration de la gestion des services d'entreprise
- Spoke Cornerstone
- Spoke Pluralsight
- Spoke Udemy

Traduction automatique

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

## Procédure

1. Créez la source d'intégration pour chacun de vos systèmes tiers.

   **Remarque :**
   Les intégrations Cornerstone, Pluralsight et Udemy sont disponibles par défaut.

   a. Accédez à la **Cadre de travail des intégrations** > **Source**
   b. Cliquez sur **Nouveau**.
   c. Dans le champ **Nom**, saisissez le nom de la source d'intégration, par exemple, Pluralsight.
   d. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   e. Dans la liste connexe Services d'intégration, cliquez sur **Nouveau**.
   f. Renseignez les champs suivants du formulaire :

   **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.<br>**Remarque :** Ce champ n'est activé que lorsqu'un service d'extraction programmé est sélectionné dans le champ **Type de service**. |
| Flux | Flux qui interagit avec le système tiers pour extraire les données requises. |
| Actif | Possibilité d'indiquer que le service d'intégration est disponible pour utilisation. |
| Application | Application qui contient l'enregistrement du service d'intégration. |
| Source | Nom du système tiers auquel vous souhaitez intégrer votre application. |
| Ordre | Ordre dans lequel vous souhaitez exécuter les scripts de transformation. |
| Type de service | Option pour indiquer le type de service : pull programmé ou push à la demande. |
| Politique des nouveaux essais | Configuration définie pour transmettre l'enregistrement par push en cas d'échec de la transmission par push précédente.<br>**Remarque :** Ce champ apparaît uniquement lorsque le service Push à la demande est sélectionné dans le champ **Type de service**. |

   g. Cliquez sur **Envoyer**.

2. Intégrez votre instance ServiceNow à vos comptes sources d'apprentissage tiers.
   Les enregistrements du contenu tiers sont transférés vers votre instance ServiceNow à l'aide de l'appel d'API. Pour réussir cet appel d'API, vous devez définir certaines propriétés :

Traduction automatique

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

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

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

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

> **Remarque :**
> Pour de meilleurs résultats, actualisez régulièrement l'ensemble du contenu.

- Pour synchroniser les services nouveaux et mis à jour, définissez la *`full_pull`* propriété sur false.

**a.** Ouvrez n'importe quelle source d'intégration pour laquelle vous souhaitez obtenir du contenu.

**b.** Cliquez sur **Exécuter la tâche**.

Le cadre de travail des intégrations transfère les cours d'apprentissage tiers correspondants vers la table Contenu externe d'apprentissage [sn_lc_external_content] de votre instance ServiceNow.

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

**Contenu tiers**

| Contenu tiers | Services nouveaux et mis à jour synchronisés |
|---|---|
| Udemy | ○ Cours<br>○ Activité 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.

| Contenu tiers | Services nouveaux et mis à jour synchronisés |
|---|---|
| Cornerstone | ○ Utilisateurs<br>○ Cours<br>○ Activité utilisateur |
| Pluralsight | ○ Cours<br>○ Progression du cours, par exemple en pourcentage |

## Que faire ensuite

Ajouter des cours externes à Coaching avec Apprentissage

### Sources d'intégration de contenu externe

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

#### Enregistrement de source d'intégration pour Cornerstone Ondemand

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de l'enregistrement dans Infrastructure d'intégration de la gestion des services d'entreprise : Cornerstone. |
| Propriétés | Ensemble de propriétés prédéfinies pour l'application Cornerstone OnDemand.<br>• *page_size*: nombre d'enregistrements qui sont extraits via un appel d'API de l'application Cornerstone OnDemand.<br>• *full_pull*: lorsque la valeur est définie sur Vrai, tous les utilisateurs actifs et les cours d'apprentissage du système Cornerstone OnDemand sont transférés vers l'instance ServiceNow .<br>Lorsque la valeur est définie sur false, les utilisateurs modifiés, les transcriptions modifiées et les cours mis à jour sont transférés du système Cornerstone OnDemand vers l'instance ServiceNow .<br>• *url_prefix*: préfixe de lien profond pour extraire des objets d'apprentissage du système Cornerstone OnDemand pendant l'exécution.<br>• *pull_offset_hours*: durée, en heures, calculée à partir de la dernière opération réussie pour l'exécution de la synchronisation suivante.<br>Par exemple, la dernière opération réussie a eu lieu le 12/12/2021 à 17:00:00, *pull_offset_hours* est définie sur 5 et *full_pull* est définie sur Faux. L'extraction |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 |
|---|---|
| | 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.<br>• *`Course assign service`*: affecte un cours à un employé dans l'application Cornerstone Ondemand.<br>• *`Sync users`*: mappe les utilisateurs du système Cornerstone OnDemand aux utilisateurs dans le système ServiceNow à l'aide d'ID d'e-mail.<br>**Remarque :** Si vous souhaitez utiliser un champ user_id ou user_name pour mapper les utilisateurs, remplacez la **méthode getCornerstoneUser** dans le script sn_lc.UserMappingUtil.<br>• *`Courses`*: transfère les cours d'apprentissage du système Cornerstone OnDemand vers l'instance ServiceNow .<br>• *`User activity`*: extrait les détails de l'activité utilisateur sur les cours d'apprentissage du système Cornerstone OnDemand vers l'instance ServiceNow . |

### Enregistrement de source d'intégration pour Pluralsight

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de l'enregistrement dans Infrastructure d'intégration de la gestion des services d'entreprise : Pluralsight. |
| Propriétés | Ensemble de propriétés prédéfinies pour le système Pluralsight.<br>• *`page_size`*: nombre d'enregistrements qui sont extraits via un appel d'API de Pluralsight.<br>• *`full_pull`*: lorsque la valeur est définie sur Vrai, tous les cours d'apprentissage sont transférés de Pluralsight vers l'instance ServiceNow . Lorsque la valeur est définie sur Faux, la progression du cours d'apprentissage mis à jour est transférée de Pluralsight vers l'instance ServiceNow .<br>• *`pull_offset_hours`*: valeur considérée pour l'extraction d'enregistrements modifiés.<br>Par exemple, la dernière opération réussie a eu lieu le 12/12/2021 à 17:00:00, *`pull_offset_hours`* est définie sur 5 et *`full_pull`* est définie sur Faux. L'extraction suivante récupère tous les enregistrements qui ont été modifiés du 12/12/2021 12:00:00 jusqu'à la date et l'heure actuelles. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 |
|---|---|
| Services d'intégration | Les services d'intégration interagissent avec l'application Pluralsight pour transférer les cours d'apprentissage vers ServiceNow.<br>• *Courses*: extrait les cours d'apprentissage de Pluralsight vers l'instance ServiceNow .<br>• *Course progress*: extrait la progression des cours d'apprentissage de Pluralsight vers le ServiceNow fichier . |

### Enregistrement de source d'intégration pour Udemy

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de l'enregistrement dans Infrastructure d'intégration de la gestion des services d'entreprise : Udemy |
| Propriétés | Ensemble de propriétés prédéfinies pour le système Udemy.<br>• *page_size*: nombre d'enregistrements qui sont transférés via un appel d'API d'Udemy vers l'instance ServiceNow .<br>• *full_pull*: lorsque la valeur est définie sur **Vrai**, tous les cours d'apprentissage sont transférés d'Udemy vers l'instance ServiceNow . Lorsque la valeur est définie sur Faux, la progression des cours d'apprentissage et des cours d'apprentissage mis à jour est transférée d'Udemy vers l'instance ServiceNow .<br>• *pull_offset_hours*: valeur considérée pour l'extraction d'enregistrements modifiés.<br>Par exemple, la dernière opération réussie a eu lieu le 12/12/2021 à 17:00:00, *pull_offset_hours* est définie sur 5 et *full_pull* est définie sur Faux. L'extraction suivante récupère tous les enregistrements qui ont été modifiés du 12/12/2021 12:00:00 jusqu'à la date et l'heure actuelles. |
| Services d'intégration | Les services d'intégration interagissent avec l'application Udemy pour transférer les cours d'apprentissage vers ServiceNow.<br>• Pull Courses : transfère les cours d'apprentissage d'Udemy vers l'instance ServiceNow .<br>• Pull user activity (Transférer l'activité utilisateur) : transfère les détails de l'activité utilisateur sur les cours d'apprentissage d'Udemy vers 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.

## Configurer des tables dénormalisées dans Gestion des services sur site

Les bases de données dénormalisées réduisent les informations stockées dans plusieurs tables en une seule table. Cette réduction des données pertinentes améliore Gestion des services sur site le temps de chargement.

## Données dans Gestion des services sur site

Les données de Gestion des services sur site sont généralement stockées dans une base de données normalisée. Dans les bases de données normalisées, les tables peuvent étendre d'autres tables, en créant des tables parentes et des tables enfants. Les Gestion des services sur site bases de données normalisées utilisent des tables et des enregistrements pour gérer les données et les processus, tels que les commandes de travaux, les agents et les équipements. Cette structure de données normalisée qui stocke et organise les informations est utile pour que les humains ajoutent et gèrent les données dans les tables, mais ce n'est pas le moyen le plus rapide ou le plus efficace pour les ordinateurs de traiter les données dans les tables.

## Tables dénormalisées

Les bases de données dénormalisées réduisent plusieurs tables en une seule table, en prenant ce qui se trouvait auparavant dans plusieurs cellules de table dans plusieurs tables et en les plaçant dans une seule table. Cette réduction des données pertinentes provenant de plusieurs lignes de tables permet Gestion des services sur site d'interroger et de renvoyer des informations plus rapidement, car les données extraites sont accessibles à partir d'une seule table au lieu de plusieurs tables.

## Tables dénormalisées dans Gestion des services sur site

Les tables dénormalisées fonctionnent pour Gestion des services sur site, lorsque vous chargez une application comme Espace de travail du répartiteur, toutes les tables utilisées pour récupérer les données sont interrogées d'emblée et les informations sont stockées dans une table dénormalisée. Ensuite, lorsque vous travaillez dans Espace de travail du répartiteur, lorsque des informations sont nécessaires pour exécuter une demande, la table dénormalisée est interrogée, au lieu des multiples tables qu'il fallait interroger auparavant. Si les données nécessaires ne sont pas présentes dans la table dénormalisée, les données sont récupérées à partir de la source de la table d'origine.

Les tables dénormalisées facilitent simplement la transmission des informations aux expéditeurs. La façon dont vous ajoutez des données et gérez les tables reste Gestion des services sur site la même. La façon dont vous mettez à jour ou ajoutez des informations aux tables n'a aucun changement.

Lorsque des données sont ajoutées à des tables dénormalisées, le processus est divisé en 4 tâches. Par exemple, si vous avez 1 600 agents, le traitement des données de ces agents sera divisé en quatre tâches de 400 agents chacune. Vous pouvez modifier le nombre de tâches qui traitent des données, mais vous devez contacter ServiceNow pour le faire.

Vous pouvez modifier le nombre de semaines de données stockées dans des tables dénormalisées. Pour plus d'informations, consultez Mettre à jour les données stockées dans les tables dénormalisées. Pour plus d'informations sur le modèle de données utilisé pour créer des tables dénormalisées, reportez-vous à la section Modèle de données pour les tables dénormalisées dans Gestion des services sur site.

Les fonctionnalités suivantes utilisent des tables dénormalisées :

Traduction automatique

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

- Réservation de rendez-vous
- Planification dynamique
- Espace de travail du répartiteur

**Important :**

Ne modifiez jamais les données directement dans une table dénormalisée. Cela peut provoquer Gestion des services sur site une rupture et ne doit jamais être effectué, même par un développeur professionnel.

## Propriétés de table dénormalisées

Il existe trois propriétés système qui contrôlent la dénormalisation de table pour Gestion des services sur site. Pour plus d'informations, consultez les propriétés énumérées ci-dessous sur .Propriétés installées avec Gestion des services sur site

Les tables dénormalisées sont activées par défaut. Vous devez désactiver la propriété sn_fsm.wm_weekly_resource_span pour désactiver les tables dénormalisées.

**Avertissement :**
Seuls les administrateurs système doivent modifier ces valeurs.

- sn_fsm.wm_weekly_resource_span
- sn_fsm.wm_weekly_resource_span.number_of_ weeks_in_past
- sn_fsm.wm_weekly_resource_span.number_of_weeks_in future

### Mettre à jour les données stockées dans les tables dénormalisées

Vous pouvez modifier le nombre de semaines de données stockées dans des tables dénormalisées.

**Avant de commencer**
Rôle requis : admin

**Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

**Avertissement :**
Vous devez être administrateur système et développeur professionnel pour effectuer cette procédure.

Vous pouvez stocker un total maximal de 20 semaines de données dans des tables dénormalisées, qui inclut la semaine en cours. Par exemple, vous pouvez modifier le nombre de semaines par défaut à 4 semaines dans le passé, et à 10 semaines dans le futur, ce qui totaliserait 15 semaines de données stockées dans des tables dénormalisées.

Par défaut, l'équivalent des dernières semaines de données stockées dans des tables dénormalisées est de deux semaines. Par défaut, le nombre de semaines futures de données stockées dans des tables dénormalisées est de 8 semaines.

Si vous personnalisez et ajoutez des données à partir d'une source externe, ou si vous l'activez Gestion des services sur site ou la désactivez Optimisation des effectifs , vous devez suivre les étapes 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.

### Procédure

1. Accédez à **Tout**, saisissez sys_properties.list, puis appuyez sur Entrée.
2. Recherchez et sélectionnez la propriété système de la table dénormalisée (sn_fsm.wm_weekly_resource_span).
3. Définissez la valeur sur **faux**, puis sélectionnez **Mettre à jour**.
4. Choisissez parmi les options suivantes :
   - Recherchez et sélectionnez sn_fsm.wm_weekly_resource_span.number_of_weeks_in_past pour modifier le nombre de semaines de données stockées dans le passé.
   - Recherchez et sélectionnez sn_fsm.wm_weekly_resource_span.number_of_weeks_in future – pour modifier le nombre de semaines de données stockées dans le futur.
   - Ajoutez une source de données externe.
   - Activez ou désactivez Optimisation des effectifs.
5. **Facultatif :** Mettez à jour la valeur par défaut vers le nouveau nombre si vous modifiez une valeur de propriété, puis sélectionnez **Mettre à jour**.
6. Utilisez le script en arrière-plan pour tronquer la table hebdomadaire de parcours de ressources.
7. Recherchez et sélectionnez la propriété système de la table dénormalisée (sn_fsm.wm_weekly_resource_span).
8. Définissez la valeur sur **vrai**, puis sélectionnez **Mettre à jour**.

## Configurer les commandes de travaux et les tâches

Lorsque des travaux sont nécessaires, créez une commande de travaux pour fournir des informations aux Service sur site agents afin de répondre à la demande. Créez des tâches de commande de travaux pour répartir les tâches requises pour terminer la commande de travaux.

Vous pouvez utiliser Gestion des services sur site et configurer uniquement des commandes de travaux et des tâches de commande de travaux pour démarrer le travail. Vous pouvez également configurer des configurations supplémentaires pour automatiser une partie du processus de création et de gestion des commandes de travaux et des tâches de commande de travaux.

### Vue d'ensemble de la configuration

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

1. Configuration des commandes de travaux

   Configurez Gestion des services sur site pour utiliser un processus axé sur les tâches, dans lequel chaque commande de travaux encapsule une liste de tâches essentielles. Lors de la création d'une commande de travaux, un enregistrement de tâche correspondant est instantanément généré. Le traitement axé sur les tâches peut fournir une structure et une clarté pour des projets complexes.

   Commandes de travaux dans les Gestion des services sur site informations du magasin sur le travail demandé, y compris les noms et adresses des clients, les emplacements où le travail doit être effectué et tous les éléments de configuration associés. Les commandes de travaux peuvent inclure une ou plusieurs tâches qui contiennent des détails spécifiques sur le travail à effectuer, tels que les compétences de l'agent requises

Traduction automatique

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

ou les besoins de pièces. Les commandes de travaux sont la force motrice de Field Service Management. Elles définissent ce que les agents de service sur site doivent faire pour effectuer leur travail.

2. Configuration des tâches de commande de travaux

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

3. (Facultatif) Configuration des Service sur site configurations de travail

   Personnalisez les informations capturées sur une tâche de commande de travaux pour mieux correspondre à des workflows similaires, mais différents. Par exemple, la maintenance et les installations peuvent avoir un coût fixe, mais les tâches de réparation peuvent nécessiter la capture d'informations supplémentaires liées au coût et à la durée de la tâche. Les Service sur site configurations de travail vous permettent de configurer ces types de tâches pour capturer des informations spécifiques.

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

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

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

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

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

   Permettre une gestion efficace des actifs tels que les routes, les lignes téléphoniques ou les câbles à fibre optique. Vous pouvez activer l'application pour prendre en charge les Gestion des services sur site actifs linéaires en activant le module d'extension Enterprise Asset Management (com.sn_eam) si vous disposez du rôle administrateur.

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

   Permettez aux agents de gérer le cycle de vie des tâches de commande de travaux en les guidant à travers des séquences d'activités. Les playbooks affichent les workflows

Traduction automatique

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

détaillés associés à un type spécifique de tâche de commande de travaux et les activités qui doivent être effectuées pour résoudre cette tâche.

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

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

9. (Facultatif) Gestion des tâches de demande

   Fractionnez les demandes en tâches distinctes. Cela peut être utile si vous souhaitez affecter différentes parties d'une tâche à différentes personnes, affecter des parties d'une tâche à des personnes situées à différents emplacements ou planifier des parties d'une tâche à accomplir à différents moments.

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

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

## Configuration des commandes de travaux

Gestion des services sur site utilise un processus axé sur les tâches, dans lequel chaque commande de travaux encapsule une liste de tâches essentielles. Lors de la création d'une commande de travaux, un enregistrement de tâche correspondant est instantanément généré. Le traitement axé sur les tâches peut fournir une structure et une clarté pour des projets complexes.

Les commandes de travaux sont la force motrice de Gestion des services sur site. Elles définissent ce que Service sur site les agents doivent faire pour terminer leur travail.

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

Chaque commande de travaux nécessite au moins une tâche, avec la possibilité d'en ajouter d'autres pour couvrir toutes les facettes de la demande. Bien que les tâches puissent être affectées à différents groupes et fonctionner de manière autonome à partir de la demande de commande de travaux principale, la progression et l'achèvement de ces tâches influencent l'état global de la commande de travaux parente.

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

## Vue d'ensemble de la configuration

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

Traduction automatique

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

- Configuration des modèles de commande de travaux

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

- Configurer l'état de qualification pour les commandes de travaux

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

- Personnalisation des flux d'états

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

- Configuration de la gestion de modèles pour Service sur site

  Fournissez des configurations avancées pour les modèles de commande de travaux qui permettent aux modèles de fonctionner de manière dynamique lors de la création d'une commande de travaux.

- Résumés PDF signés pour les commandes de travaux fermées

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

### Configuration des modèles de commande de travaux

Les modèles de commande de travaux vous permettent de créer rapidement des commandes de travaux bien définies.

Ces modèles créent automatiquement des tâches et des besoins de pièces sur les commandes de travaux pour des activités courantes, telles que les réinitialisations de mot de passe ou les mises à niveau de mémoire. Des modèles de commandes de travaux et des modèles de tâches de commande de travaux sont ajoutés au catalogue des produits lorsque le module d'extension Gestion des services sur site est activé.

Vous pouvez activer les configurations avancées pour les modèles de commande de travaux en activant le module d'extension Gestion de modèles pour Service sur site (com.snc.fsm_template_management). L'activation de ce module d'extension ajoute le mappage de table source, le mappage d'attributs, les modèles de tâches de commande de travaux et les modèles de commande de travaux au catalogue de produits, ce qui permet de configurer le modèle pour qu'il fonctionne de manière dynamique. Pour plus d'informations, consultez Configuration de la gestion de modèles pour Service sur site.

Les utilisateurs ayant le rôle wm_admin ou model_manager peuvent créer, modifier et supprimer des modèles de commande de travaux et des modèles de tâches de commande de travaux.

Lorsque vous créez un modèle, vous pouvez utiliser des articles de la base de connaissances pour une commande de travaux ou des tâches de commande de travaux. Vous pouvez ensuite ajouter Recherche contextuelle à l'article de la base de connaissances.

Traduction automatique

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

Recherche contextuelle vous aide à créer ou à travailler sur une tâche avec des articles de la base de connaissances pertinents en fonction du contenu de la tâche.

- Définir les champs de recherche : spécifiez les critères à utiliser pour effectuer une recherche sur l'ensemble de vos sources de contenu souhaité.
- Formulaire de commande de travaux : ajoutez le champ des résultats de la recherche contextuelle au formulaire de commande de travaux. Configurez le formulaire et ajoutez le champ **Résultats de la recherche contextuelle** à l'emplacement souhaité sur le formulaire.
- Formulaire de tâche de commande de travaux : ajoutez le champ de recherche contextuelle au formulaire de tâche de commande de travaux. Configurez le formulaire et ajoutez le champ **Résultats de la recherche contextuelle** à l'emplacement souhaité sur le formulaire.
- Champ Pièce jointe à l'article : définissez le champ dans lequel l'article de la base de connaissances sera joint. Configurez la propriété **glide.knowman.attach.fields** pour inclure **work_notes** champ.

## Vue d'ensemble de la configuration

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

1. Créer un modèle de commande de travaux

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

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

   Aidez les techniciens à Service sur site rester cohérents lorsqu'ils exécutent les mêmes types de commandes de travaux. Par exemple, un article de la base de connaissances peut contenir des guides d'installation, des procédures de maintenance ou des listes de vérification.

3. (Facultatif) Gérer un SLA de commande de travaux

   L'utilisation des SLA de commande de travaux permet de s'assurer que les SLA sont respectés à temps. Les SLA de commande de travaux peuvent être consultés ou gérés à partir de la commande de travaux ou du formulaire de tâche de commande de travaux afin d'être facilement accessibles.

### Information associée

Préparer les commandes de travaux

Gérer des tâches de commande de travaux

Appliquer un modèle de commande de travaux

Affecter un article de la base de connaissances à une commande de travaux ou à une tâche de commande de travaux

## Créer un modèle de commande de travaux

Gestion des services sur site utilise le modèle de commande de travaux comme source d'informations pour remplir les champs d'une commande de travaux.

### Avant de commencer

Rôle requis : wm_admin ou model_manager

Traduction automatique

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

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

### Procédure

1. Accédez à l'un des modules suivants :
   - **Tous** > **Catalogue de produits** > **Modèles** > **Modèles des commande de travaux**.
   - **Tous** > **Service sur site** > **Catalogue et base de connaissances** > **Modèles des commande de travaux**.
   - **Tous** > **Gestion de modèles** > **Modèles des commande de travaux**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

**Formulaire de modèle de commande de travaux**

| Champ | Description |
|---|---|
| Demander des informations | |
| Nom | [Obligatoire] Nom unique et descriptif pour ce modèle. |
| Brève description | [Obligatoire] Contenu copié dans le champ **Brève description** d'une commande de travaux lorsque ce modèle de commande de travaux est utilisé. Une exception existe : une commande de travaux créée à partir d'un incident, d'un problème ou d'une demande de changement utilise toujours la description brève de la tâche source, même lorsqu'un modèle est appliqué. |
| Description | Description plus approfondie du but du modèle. |
| Modèle de liste de vérification | Sélectionnez un modèle de liste de vérification pour ajouter une liste de vérification aux commandes de travaux créées à partir de ce modèle de commande de travaux. Pour plus d'informations sur les listes de vérification, voir Listes de vérification. |
| Workflow | Le workflow pour les commandes de travaux créées à partir de ce modèle. |
| Groupe de qualifications | Le groupe de qualifications pour les commandes de travaux créées à partir de ce modèle. |

4. Si vous le souhaitez, ajoutez un champ à la section Informations sur la demande du modèle :
   a. Sélectionnez **Modifier les champs** et sélectionnez le champ dans la liste de choix.
   b. Ajoutez une valeur au champ.
   c. Sélectionnez l'icône d'engrenage en regard du champ et activez l'option **Afficher** si vous souhaitez que ce champ s'affiche lorsque ce modèle est sélectionné dans Catalogue de services sur site.
   Si vous le souhaitez, activez l'option **Obligatoire** pour en faire un champ obligatoire.
5. Sélectionnez **Ajouter une tâche** pour ajouter une ou plusieurs 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.

6. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour les champs de la section Informations sur la tâche du formulaire, vous pouvez sélectionner **Copier le modèle de tâche** et ajouter les informations à partir d'un modèle de tâche si vous le souhaitez.

### Formulaire de modèle de commande de travaux

| Champ | Description |
|---|---|
| Informations sur la tâche | |
| Configuration du travail | La configuration de travail pour cette tâche. La sélection d'une configuration de travail remplit automatiquement les champs **Type de tâche** et **Type de travail** . Les configurations de travail doivent être configurées pour que ce champ apparaisse. Pour plus d'informations, consultez Configuration des Service sur site configurations de travail. |
| Type de tâche | Type de tâche à créer. La valeur par défaut est **Tâche de commande de travaux**. |
| Nom | Nom unique et descriptif pour cette tâche. Lorsque vous commencez à entrer la description de la tâche, les champs de votre prochaine tâche s'affichent. |
| Description | Une description de cette tâche. |
| Compétences de la tâche | Compétences requises par un agent pour travailler sur la tâche.<br>**Remarque :**<br>Cochez la case **Obligatoire** pour indiquer que cette compétence est requise pour effectuer la tâche de commande de travaux. |
| Pièces et quantités | Besoins et quantités de pièces nécessaires. Si vous avez sélectionné Les **besoins de pièces ne sont pas utilisés par les agents** sur l'écran Configuration des services sur site, les champs **Pièces et Quantités** ne s'affichent pas.<br>**Remarque :**<br>Cochez la case **Obligatoire** devant toutes les pièces requises pour effectuer la tâche de commande de travaux. |
| Groupe de distribution | Le groupe de distribution utilisé pour sélectionner les personnes qui effectueront la tâche. Par défaut, ServiceNow filtre la liste des groupes de distribution disponibles selon leur proximité de l'emplacement de la tâche de commande de travaux. Lorsque la propriété **work.management.limit.location** est définie sur **faux**, le système affiche tous les groupes de distribution pour la sélection, sans aucune considération de l'emplacement. Si un seul groupe de distribution est disponible pour une tâche de commande de travaux à n'importe quel emplacement, ServiceNow saisit automatiquement ce groupe dans ce champ. Si le **service sur site n'utilise pas l'option de file d'attente d'expédition** est sélectionnée dans l'écran Configuration du service sur site, ce champ ne s'affiche pas. |
| Dépend de | Identifie la tâche qui doit être accomplie avant que cette tâche puisse être effectuée. Vous ne pouvez pas saisir une entrée dans la première tâche avant d'avoir créé des tâches ultérieures. |
| Modèle de liste de vérification | Sélectionnez un modèle de liste de vérification pour ajouter une liste de vérification aux tâches créées à partir de ce modèle de commande de travaux. |
| Type de travail | Type de travail à effectuer par un agent ou une équipe pour terminer la tâche.<br>○ Réparation de pause<br>○ Installer<br>○ Maintenance 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.

| Champ | Description |
|---|---|
| | Pour plus d'informations, consultez Créer des types de travail pour une tâche de commande de travaux. |
| A besoin d'une équipe | Indicateur du type de travail associé aux tâches de commande de travaux qui nécessite qu'un groupe d'agents travaille dessus. L'administrateur ou l'initiateur peut sélectionner ou décocher cette option. |

7. Si vous le souhaitez, ajoutez un ou plusieurs champs à la section Informations sur la tâche du modèle à partir de la table sélectionnée dans le champ **Type de tâche**.
   a. Sélectionnez **Modifier les champs** et sélectionnez le champ dans la liste de choix.
   b. Ajoutez une valeur au champ.

**Remarque :**

Au fur et à mesure que vous travaillez sur des tâches, vous pouvez sélectionner les boutons min et max pour développer et réduire les informations de la tâche. Si nécessaire, vous pouvez également modifier l'ordre des tâches à l'aide d'un glisser-déplacer.

Si vous définissez l'option **Les modèles ne créeront pas un élément de catalogue dédié** sur l'écran de configuration des services sur site, l'écran du modèle inclut un bouton **Publier**. Vous pouvez sélectionner ce bouton si vous souhaitez publier manuellement un modèle en tant qu'élément dans le catalogue. Si l'option est définie sur **Les modèles créent un élément de catalogue dédié**, le bouton **Publier** ne s'affiche pas et le modèle est automatiquement ajouté au catalogue.

8. Lorsque vous avez terminé vos entrées, sélectionnez **Soumettre**.

### Créer un article de la base de connaissances pour un modèle de commande de travaux

Vous pouvez ajouter des articles de la base de connaissances et des guides (tels que des guides d'installation, des procédures de maintenance et des listes de vérification) à la base de connaissances par défaut pour le matériel, les logiciels et les modèles consommables.

#### Avant de commencer

Rôle requis : wm_admin ou model_manager

#### Procédure

1. Accédez à l'un des modules suivants :
   - **Catalogue de produits** > **Modèles** > **Modèles des commande de travaux**
   - **Service sur site** > **Catalogue et base de connaissances** > **Modèles des commande de travaux**
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire de modèle de commande de travaux comme il convient.

#### Formulaire de modèle de commande de travaux

| Champ | Description |
|---|---|
| Demander des informations | |
| Nom | [Obligatoire] Nom unique et descriptif pour ce modèle. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 |
|---|---|
| Brève description | [Obligatoire] Contenu copié dans le champ **Brève description** d'une commande de travaux lorsque ce modèle de commande de travaux est utilisé. Une exception existe : une commande de travaux créée à partir d'un incident, d'un problème ou d'une demande de changement utilise toujours la description brève de la tâche source, même lorsqu'un modèle est appliqué. |
| Description | Description plus approfondie du but du modèle. |
| Modèle de liste de vérification | Sélectionnez un modèle de liste de vérification pour ajouter une liste de vérification aux commandes de travaux créées à partir de ce modèle de commande de travaux. Pour plus d'informations sur les listes de vérification, voir Listes de vérification. |
| Workflow | Le workflow pour les commandes de travaux créées à partir de ce modèle. |
| Groupe de qualifications | Le groupe de qualifications pour les commandes de travaux créées à partir de ce modèle. |

Tout matériel, logiciel et actif consommable que vous créez et affectez au nouveau modèle sont affichés dans la liste connexe **Base de connaissances** sur l'enregistrement de modèle.

### SLA pour Gestion des services sur site

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

## Vue d'ensemble de la configuration

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

1. Gérer un SLA de commande de travaux

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

2. Afficher une tâche avec un SLA

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

3. Suspendre et reprendre le minutage de SLA à partir d'une commande de travaux

   Suspendez et reprenez le minutage du SLA d'une commande de travaux à partir de la commande de travaux.

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

   Mettez en pause et reprenez le calendrier d'un SLA de commande de travaux à partir de la tâche de commande de travaux.

5. Supprimer un SLA d'une commande de travaux

   Retirez un SLA d'une commande de travaux, tout en le laissant disponible pour une utilisation avec d'autres commandes de travaux.

Traduction automatique

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

Affichez et gérez les SLA de commande de travaux à partir du formulaire de commande de travaux ou du formulaire de tâche de commande de travaux.

## Avant de commencer
Rôle requis : wm_admin, wm_dispatcher

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les activités comprennent la suspension et la reprise des SLA et la suppression des SLA d'une commande de travaux.

## Procédure

Pour afficher la liste des commandes de travaux avec SLA, accédez à **Service sur site** > **Commande de travaux** > **SLA de commande de travaux**.

### Afficher une tâche avec un SLA

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

## Avant de commencer
Rôle requis : wm_admin, wm_dispatcher

## Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Commande de travaux** > **Tâches de commande de travaux avec SLA**.

   Les tâches qui sont en retard par rapport au calendrier sont mises en évidence selon leur niveau de défaillance.

2. Pour afficher les SLA d'une commande de travaux, sélectionnez la liste connexe **SLA de tâche** dans le formulaire de commande de travaux.

   Les informations contenues dans cette liste comprennent :

**Formulaire de commande de travaux**

| Informations | Description |
|---|---|
| Temps écoulé réel | Durée totale d'exécution du SLA depuis son démarrage, y compris tout le temps qui s'est écoulé depuis une violation. |
| Pourcentage écoulé réel | Pourcentage total de la période de SLA qui s'est écoulé. Cette valeur peut dépasser les 100 % après une violation et continue d'augmenter jusqu'à ce que la tâche soit terminée. |
| Temps restant réel | Le temps total restant avant que ce SLA ne soit rompu. Lorsque le **Pourcentage écoulé réel** atteint les 100 %, cette valeur est définie sur **0 seconde**. |
| Heures ouvrables écoulées | Durée de temps qui s'est écoulé pour ce SLA dans le calendrier d'entreprise. Par exemple, si le calendrier d'entreprise pour ce SLA s'étend de 8h à 17h en semaine, alors l'heure d'exécution du SLA est uniquement calculée entre ces heures et non le week-end. Si aucun calendrier professionnel n'est en vigueur, le temps écoulé d'activité est le même que le temps écoulé réel. |
| Heures ouvrables écoulées (%) | Pourcentage de la période de SLA qui s'est écoulée sur le calendrier d'entreprise pour ce SLA. Si aucun calendrier d'activité n'est en vigueur, le pourcentage écoulé d'activité est le même que le pourcentage écoulé réel. |

Traduction automatique

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

| Informations | Description |
| --- | --- |
| Temps d'activité restant | Temps restant dans le calendrier d'entreprise avant que ce SLA ne soit rompu. Si aucun calendrier d'entreprise n'est établi, les heures ouvrables restantes sont identiques au temps restant réel. Lorsque le **Pourcentage écoulé d'heures ouvrables** atteint les 100 %, cette valeur est définie sur **0 seconde**. |

### Suspendre et reprendre le minutage de SLA à partir d'une commande de travaux

Suspendez et reprenez le minutage du SLA d'une commande de travaux à partir de la commande de travaux.

#### Avant de commencer

Rôle requis : wm_admin, wm_initiator, wm_qualifier, wm_dispatcher ou un rôle double

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ceci est utile si un qualificateur ou un répartiteur attend des informations de la part de l'appelant ou lorsque d'autres actions doivent se dérouler avant de poursuivre la commande de travaux.

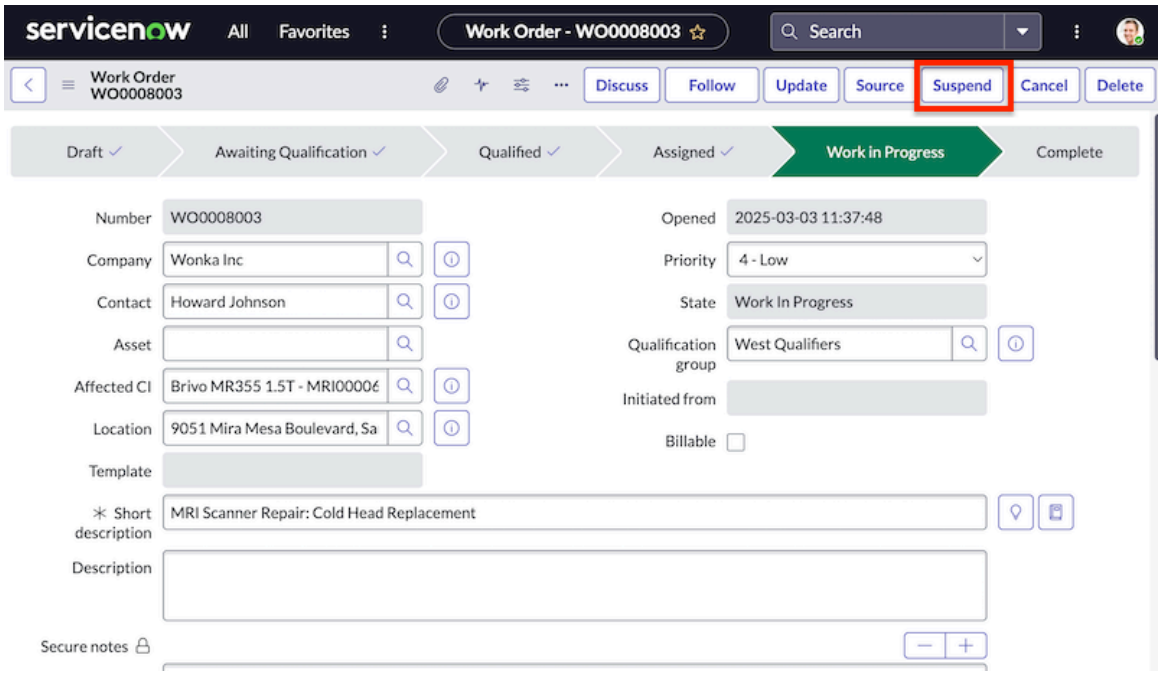
**Remarque :**
Les initiateurs ne peuvent pas voir les SLA attachés aux commandes de travaux qu'ils suspendent ou reprennent.

#### Procédure

1. Accédez à une commande de travaux avec un SLA en utilisant le chemin visible pour votre rôle :
   - **Service sur site** > **Commande de travaux** > **SLA de commande de travaux**
   - **Service sur site** > **Commande de travaux** > **En attente de qualification**
   - **Service sur site** > **Commande de travaux** > **Brouillons de commandes de travaux**
2. Sélectionnez une commande de travaux active.
3. Sur l'enregistrement de commande de travaux, ajoutez une note de travail expliquant pourquoi la commande de travaux est suspendue.
4. Sélectionnez **Suspendre**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 définit l'**Étape** du SLA sur **En pause**.

5. Sélectionnez **Reprendre** pour redémarrer le SLA.

   Le système réinitialise le SLA à son étape précédente.

### Suspendre et reprendre le minutage de SLA à partir d'une tâche de commande de travaux

Suspendez et reprenez le minutage du SLA d'une commande de travaux à partir d'une tâche de commande de travaux.

### Avant de commencer

Rôle requis : wm_admin, wm_qualifier, wm_dispatcher, wm_agent ou un rôle double

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ceci est utile pour les agents, car cela leur permet de suspendre le calendrier de la commande de travaux parent s'ils attendent des informations ou que d'autres personnes effectuent des actions.

### Procédure

1. Accédez à une tâche de commande de travaux avec un SLA en utilisant le chemin visible pour votre rôle :
   - **Service sur site** > **Commande de travaux** > **Tâches de commande de travaux avec SLA**
   - **Service sur site** > **Commande de travaux** > **Mes tâches de commande de travaux**
   - **Service sur site** > **Commande de travaux** > **Mes affectations**
2. Sélectionnez une tâche de commande de travaux active.
3. Ajoutez une note de travail expliquant pourquoi vous suspendez la commande de travaux.
4. Sous **Liens connexes**, sélectionnez **Suspendre la commande de travaux**.

   Le système définit l'**Étape** du SLA sur **En pause**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 **Reprendre la commande de travaux** pour redémarrer le SLA.

   Le système réinitialise le SLA à son étape précédente.

### Supprimer un SLA d'une commande de travaux

Retirez un SLA d'une commande de travaux, tout en le laissant disponible pour une utilisation avec d'autres commandes de travaux.

**Avant de commencer**
Rôle requis : wm_admin

**Procédure**

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Commande de travaux** > **SLA de commande de travaux**.
2. Ouvrez une commande de travaux.
3. Dans la liste connexe des **SLA de tâche**, sélectionnez la case à cocher à côte du nom du SLA.
4. Dans la liste de choix **Actions**, sélectionnez **Supprimer**.

### États des commandes de travaux

Les commandes de travaux suivent un cycle de vie spécifique et passent par une série d'états, qui sont affichés dans le champ État de l'enregistrement de la commande de travaux.

Les états de demande affichés dépendent de l'application Gestion des services sur site , comme indiqué dans la table.

Selon votre configuration, vous pouvez soit qualifier des commandes de travaux une fois qu'elles sont rédigées, soit elles sont immédiatement prêtes à être expédiées. Pour plus d'informations sur la configuration de la qualification, reportez-vous à la section Qualification requise pour les nouvelles demandes dans Configurations du domaine global.

Créez ou modifiez des actions d'interface utilisateur à ajouter aux formulaires de commande de travaux [wm_order] et de tâche de commande de travaux [wm_task]. Utilisez ces actions pour déplacer les commandes de travaux et les tâches de commande de travaux d'un état au suivant, ou pour effectuer des actions spécifiques, telles que le lancement de questionnaires. Pour plus d'informations, voir Actions d'interface utilisateur

#### Gestion des services sur site États des commandes de travaux

| État | Description |
|---|---|
| Brouillon | Le qualificateur n'a pas terminé de décrire le travail. |
| En attente de qualification | La commande de travaux a été rédigée mais n'a pas été qualifiée.<br>**Remarque :** Cet état s'affiche uniquement si la qualification est activée. |
| Qualifié | La demande a été approuvée et est prête à être 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.

**Gestion des services sur site États des commandes de travaux (suite)**

| État | Description |
|---|---|
| | **Remarque :** Cet état s'affiche uniquement si la qualification est activée. |
| Prêt pour l'expédition | La demande est prête à être affectée.<br>**Remarque :** Cet état s'affiche uniquement si la qualification est désactivée. |
| Affecté | La demande est en attente d'acceptation par l'agent affecté Service sur site . |
| Accepté | L'agent Service sur site accepte la demande et est prêt à être traité. |
| En cours de résolution | Le travail sur la demande a commencé. |
| Fermé terminé | La demande a été effectuée selon les spécifications. |
| Fermé incomplet | La demande n'a pas pu être effectuée comme spécifié. |
| Annulé | La demande a été annulée. |

**Remarque :**
si vous avez activé la qualification, puis que vous la désactivez, toutes les commandes de travaux existantes en attente de qualification, en brouillon ou déjà qualifiées sont définies sur Prêt pour l'expédition.

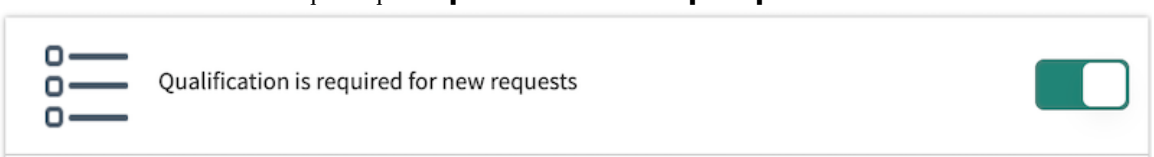
### Configurer l'état de qualification pour les commandes de travaux

Activez la qualification des commandes de travaux afin que les commandes de travaux passent de brouillon à en attente de qualification, puis qualifiées avant d'être prêtes à être expédiées. La qualification permet un contrôle qualité pour s'assurer que la commande de travaux répond à une certaine norme avant de passer à l'étape suivante.

**Avant de commencer**
Rôle requis : admin

**Procédure**

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




3. Sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

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

### Personnalisation des flux d'états

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

## Fonctionnement Gestion des services sur site des flux d'état de la tâche

Les flux d'états remplacent le processus standard qui contrôle la façon dont les demandes et leurs tâches connexes passent d'un état à l'autre. Le système ServiceNow crée des règles métier, des scripts clients et des actions d'interface utilisateur qui effectuent les transitions et les contrôles de champs que vous définissez. Ces éléments de programmation restent fonctionnels tant que les enregistrements de flux d'états qui les utilisent sont présents. Lorsque les flux d'état de la Gestion des services sur site table sont supprimés, le système tente de supprimer tous les éléments de programmation inutiles qui ont été créés sur cette table. Vous pouvez limiter les sélections pour le champ État aux états valides pour la transition, en fonction de l'état de début.

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

Les flux d'états fournissent les contrôles suivants :

- **Transitions manuelles :** Une action d'interface utilisateur, créée automatiquement par le système lorsque vous fournissez une condition ou un script, initie une transition.
- **Transitions automatiques :** Une règle métier, créée automatiquement par le système lorsque vous fournissez une condition et un script, initie une transition lorsque des modifications sont apportées à une demande ou à une tâche.

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

- Créez, lisez, ajoutez, mettez à jour ou supprimez des flux de commande de travaux et des flux de tâches de travail.
- déclencher des événements pour certaines transitions d'état ;
- Passez automatiquement à un autre état lorsque les données d'une demande ou de sa tâche changent, ou changez d'état manuellement lorsque l'utilisateur sélectionne un bouton.
- limiter la liste de choix pour le champ État aux états finaux qui sont des transitions valides depuis l'état de départ donné ;
- contrôler la visibilité et le comportement de certains champs sur une table cible lorsque les enregistrements dans cette table changent d'état ;
- créer des flux d'états personnalisés. Désactivez l'option **Les flux d'états sont activés** sur l'écran de configuration.

## Fonctionnalités disponibles avec les flux d'états

- **Transitions personnalisées** : personnalisez l'ordre dans lequel les états peuvent changer pour les enregistrements de demandes et de tâches.
- **Contrôles de champs** : contrôlez le comportement et la visibilité de champs spécifiques lorsqu'une tâche change d'état ou atteint un état de fin précis.
- **Liste de choix d'états :** Limitez les valeurs proposées dans un champ État d'enregistrement de tâche à des états valides pour cette transition. Il s'agit du même

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 client que celui créé par le système pour gérer les contrôles de champs pour les transitions d'état.

- **Épreuves:** Déclenchez des événements lorsqu'une transition d'état se produit ou lorsqu'un enregistrement atteint un état final spécifique.

## États de début et de fin

Les utilisateurs disposant du rôle wm_admin peuvent créer un flux d'état personnalisé pour le traitement qui se produit lorsqu'un enregistrement de tâche effectue une transition spécifique d'un état à un autre. Ces enregistrements nécessitent un état de début et un état de fin ; le traitement se produit pendant la transition entre les états. Pour effectuer un traitement lorsqu'un enregistrement de tâche atteint un état final particulier, vous devez définir l'état de fin. Dans certains cas, un flux d'état peut avoir un état de début uniquement, par exemple lorsque vous effectuez un certain type de nettoyage après l'annulation d'une tâche. Il est possible qu'un flux d'état n'ait pas d'état de début ou de fin si le traitement prévu dans l'enregistrement s'applique à plus d'une transition d'état. La solution consiste à stocker la règle métier ou le script client dans un enregistrement de flux d'état et de créer une condition pour déclencher le traitement de tout changement d'état qui l'exige.

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

## Vue d'ensemble de la configuration

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6. (Facultatif) Reconstruire des flux d'états

   Reconstruire les flux d'états lorsqu'une incompatibilité entre les sys_ids existants et les nouveaux se produit.

7. (Facultatif) Nettoyage de flux d'état

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

### Configurer les flux d'états pour les commandes de travaux et les tâches de commande de travaux

Les flux d'état contrôlent la séquence selon laquelle les commande de travaux et les tâches de commande de travaux passent d'un état à un autre. Vous pouvez personnaliser les flux d'états pour contrôler la séquence par laquelle les enregistrements passent d'un état à l'autre dans les applications Service Management.

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

**Avant de commencer**
Rôle requis : admin

Avant de personnaliser un flux d'état, faites une copie de l'enregistrement de flux d'état pour la transition que vous voulez changer et réalisez toutes vos personnalisations dans l'enregistrement copié. Cela permet au système de mettre à jour automatiquement l'enregistrement de flux d'état par défaut lors d'une mise à niveau et vous permet de revenir à l'enregistrement par défaut si nécessaire.

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

**Procédure**

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

   **Important :**
   Veillez à désactiver l'enregistrement d'origine afin que le système ne puisse pas l'utiliser.

2. Ouvrez l'enregistrement pour la transition que vous souhaitez personnaliser.
3. Faites un clic droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Insérer et rester**.
   Le système efface toutes les valeurs du **Business Rule** et **Action d'interface utilisateur** champs. Une notification décrivant l'action réalisée apparaît en haut du formulaire.
4. Assurez-vous que le **Actif** la case à cocher est sélectionnée.
5. Dans la section appropriée, configurez une méthode de transition :
   - **Manuelle:**Cliquez sur **Créer une action d'interface utilisateur** pour créer un bouton sur le formulaire qui permet aux utilisateurs d'exécuter la transition manuellement. Le système utilise la valeur dans le champ **Nom** comme étiquette pour l'action d'interface

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. L'action d'interface utilisateur exécute le script dans le champ **Script manuel** lorsque les conditions sont définies sur vrai.

- **Automatique** : cliquez sur **Créer une règle métier** pour créer la règle métier. La règle métier exécute le script dans le champ **Script automatique** lorsque les conditions sont définies sur vrai.

6. Cliquez sur **Créer un script client** pour créer le script qui limite les valeurs disponibles dans la liste de choix du champ **État** d'un enregistrement à des états valides pour cette transition.
7. Complétez la section **Contrôles de champs** pour contrôler comment certains champs apparaissent lorsqu'un enregistrement change d'état.

**Remarque :**
Le système applique les contrôles de champs avec le même script client que vous avez créé pour filtrer la liste de choix pour le champ **État**.

8. Cliquez sur **Mettre à jour**.
9. Rouvrez l'enregistrement source que vous avez copié et désactivez la case **à cocher Actif** . Désactiver l'enregistrement d'origine permet au système de le mettre à niveau normalement lorsque l'instance est mise à niveau et empêche le système d'utiliser l'enregistrement plutôt que votre flux d'état personnalisé.
10. Ouvrez l'enregistrement de flux d'état copié que vous souhaitez personnaliser.
11. Remplissez les champs du formulaire.

**Formulaire Flux de tâches de travail**

| Champ | Description |
|---|---|
| Numéro | Numéro d'enregistrement généré automatiquement par le système ServiceNow®. |
| [Obligatoire] Table | Table sur laquelle s'exécute l'enregistrement de flux d'état. Les tables possibles sont les suivantes :<br>○ Tâche de commande de travaux [wm_task]<br>○ Commande de travaux [wm_order] |
| État de début | Nom de l'état au début de la transition. |
| État de fin | Nom de l'état à la fin de la transition. |
| Script client | Script client à exécuter pour cette transition. Le script client contrôle les états de début et de fin disponibles que vous pouvez sélectionner en limitant le contenu de la liste de choix **État** aux états valides. |
| Événement | Nom d'un événement existant à déclencher lorsque cette transition se produit. |
| Nom | [Obligatoire] Nom de l'état tel qu'il apparaît dans la liste de choix. |
| Rôles | Rôles requis pour configurer le champ **État** qui utilise la transition personnalisée. |
| Actif | Commutateur pour activer ou désactiver cet enregistrement de flux d'état. |
| Classe | Classes de flux d'état disponibles : |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 |
|---|---|
| | ○ **Flux d'état :**Enregistrements créés pour les flux d'états dans toutes les tables basées sur des tâches, à l'exception de celles de Gestion des services sur site.<br>○ **Flux de commande de travaux** : enregistrements créés pour les flux d'états dans la table Commande de travaux [wm_order].<br>○ **Flux de tâche de travail** : enregistrements créés pour les flux d'états dans la table Tâche de commande de travaux [wm_task].<br>Ce champ est obligatoire pour les utilisateurs ayant le rôle d'administrateur. Les utilisateurs ayant le rôle wm_admin peuvent uniquement créer des enregistrements de flux d'état dans les classes **Flux de commande de travaux** et **Flux de tâche de travail**. Ils ne peuvent pas modifier ce champ dans l'enregistrement. |
| Remplacement | Valeur de départ par défaut pour le champ **État** sur tous les nouveaux enregistrements pour la table nommée dans l'enregistrement de flux d'état. |
| Notes de travail | Commentaires à propos de cette transition de flux d'état. |
| Commentaire | Détails sur l'enregistrement personnalisé. |
| **Manuel** (exécute les scripts d'une action d'interface utilisateur qui nécessite que l'utilisateur clique sur un bouton ou un lien connexe). | |
| Chaîne de condition manuelle | Conditions d'activation d'une action d'interface utilisateur qui ne peut pas être définie avec le générateur de conditions. Par exemple, vous pouvez utiliser cette chaîne pour définir des actions d'interface utilisateur pour des équipements mobiles. Cette condition a une relation **[et]** avec la condition dans le champ **Condition manuelle**. |
| Condition manuelle | Créateur de condition pour activer une action d'interface utilisateur pouvant être définie pour les champs de la table cible. Cette condition a une relation **[et]** avec la condition dans le champ **Chaîne de condition manuelle**. |
| Script manuel | Script qui définit ce que l'action d'interface utilisateur fait lorsque les conditions sont définies sur vrai. Ce script s'exécute lorsque l'utilisateur clique sur un bouton ou un lien connexe. |
| Action d'interface utilisateur | [Lecture seule] Nomme l'action d'interface utilisateur à activer pour cette transition. Par défaut, cette action d'interface utilisateur crée un bouton sur le formulaire de tâche. Cliquez sur **Créer une action d'interface utilisateur** pour créer le bouton. Le bouton hérite du nom de l'enregistrement de flux d'état dans lequel il a été créé. |
| **Automatique** (exécute automatiquement une règle métier lorsqu'un enregistrement de tâche est modifié et mis à jour). | |
| Chaîne de condition automatique | Conditions pour exécuter la règle métier qui ne peut pas être définie avec le créateur de condition. Par exemple, utilisez cette condition pour évaluer si la transition proposée est un flux valide. Cette condition a une relation **[et]** avec la condition dans le champ **Condition automatique**. |
| Condition automatique | Conditions pour l'exécution de la règle métier qui peuvent être définies pour les champs dans la table cible. Cette condition a une relation **[and]** avec la condition du champ **Chaîne de condition automatique** . |
| Script automatique | Script qui effectue un travail supplémentaire lorsque la condition est définie sur vrai. Ce script peut effectuer des tâches telles que mettre à jour la date et l'heure de la transition ou informer quelqu'un d'une étape importante. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 |
|---|---|
| Règle métier | Nom de la règle métier créée pour cette transition. La règle métier a une condition pour assurer la validité du flux. Si cette condition est définie sur vrai, la règle métier effectue la transition demandée, en utilisant les états de début et de fin du formulaire Flux de commande de travaux ou Flux de tâches de travail. |
| **Contrôles de champs** (détermine les propriétés de champ lorsqu'un enregistrement passe d'un état à un autre.) | |
| Champs obligatoires | Champs obligatoires lorsque cette transition se produit ou lorsque l'**État de fin** est l'état actuel d'une commande de travaux ou d'une tâche de commande de travaux. |
| Champs en lecture seule | Champs définis en lecture seule lorsque cette transition se produit ou lorsque l'**État de fin** est l'état actuel d'une commande de travaux ou d'une tâche de commande de travaux. |
| Champs visibles | Champs rendus visibles lorsque cette transition se produit ou lorsque l'**État de fin** est l'état actuel d'une commande de travaux ou d'une tâche de commande de travaux. |
| Non obligatoire | Champs définis comme optionnels lorsque cette transition se produit ou lorsque l'**État de fin** est l'état actuel d'une commande de travaux ou d'une tâche de commande de travaux. |
| Pas en lecture seule | Champs pouvant être modifiés lorsque cette transition se produit ou lorsque l'**État de fin** est l'état actuel d'une commande de travaux ou d'une tâche de commande de travaux. |
| Non visible | Champs masqués lorsque cette transition se produit ou lorsque l'**État de fin** est l'état actuel d'une commande de travaux ou d'une tâche de commande de travaux. |

### Contournements de dictionnaire de flux d'état

Un contournement de dictionnaire dans un flux d'état définit l'état de début de tous les nouveaux enregistrements dans une table spécifique. Vous définissez un contournement uniquement dans des tables qui étendent une table de base, de sorte que vos personnalisations ne sont appliquées qu'à la table étendue.

#### Avant de commencer

Rôle requis : admin

#### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Configuration** > **Service sur site** Choisissez ensuite l'une des options suivantes :
   - **Flux d'ordres de travail**
   - **Flux de tâches de travail**
2. Dans un enregistrement de flux d'état, sélectionnez un **État de fin**.

   Il s'agit de la valeur de contournement qui devient l'état de début pour tous les nouveaux enregistrements dans la table nommée.
3. Cliquez sur **Créer une valeur par défaut**.
   Le système remplit le champ **Contournement de dictionnaire** avec une valeur d'état, qui est le champ de la table de tâche affecté par le contournement. Le champ Contournement de dictionnaire est en lecture seule. Une fois le contournement créé, le système masque le bouton **Créer une valeur par défaut** sur tous les formulaires de flux d'état suivants pour cette table.

### Notes de travail dans les flux d'états

Les notes de travail sont utilisées pour communiquer des informations sur les transitions d'états.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 flux d'état ajoute des notes de travail dans le champ **Notes de travail** de n'importe quelle tâche faisant cette transition. Par exemple, vous pouvez inclure la note « Tâche rejetée par l'agent » dans le flux d'état **Rejeter**, qui se produit lorsque la tâche passe de l'état **Affecté** à **Expédition en attente**. Si un agent rejette la tâche et ne parvient pas à saisir une note de travail, cette note indique au répartiteur pourquoi la tâche est réapparue dans la file d'attente de répartition. Les notes de travail ajoutées par un agent ayant rejeté la tâche sont ajoutées aux notes de travail héritées du flux d'état.

Les règles suivantes s'appliquent aux notes de travail de flux d'état :

- Pour un flux d'état sans **État de début**, la note de travail est ajoutée à chaque fois que la tâche passe à l'**État de fin**.
- Pour un flux d'état avec un **État de début** et un **État de fin**, la note de travail est ajoutée seulement quand la tâche passe de cet état de début à cet état de fin.
- Si deux flux d'états avec des notes de travail ont le même **État de fin**, mais qu'un seul a un **État de début**, le système ajoute les notes de travail du flux d'état avec l'état de début. Ceci permet une meilleure correspondance entre la note de travail de flux d'état et la transition plus importante entre des états de début et de fin spécifiques. Dans cet exemple, l'information de la note de travail est plus pertinente pour une tâche passant de l'état **Affecté** à **Expédition en attente** que pour une tâche qui atteint l'état Expédition en attente depuis un état de début indéterminé.

### Contrôles de champs dans les flux d'états

Vous pouvez définir les contrôles pour les champs individuels qui sont appliqués lorsqu'un enregistrement passe d'un état à un autre.

La section Contrôles de champ du formulaire Flux d'état vous permet de déterminer ce qui se passe si le système détecte une transition d'état spécifiée. Les contrôles de champ vous permettent également de définir ce qui se passe si l'état final est le même que celui dans lequel le formulaire est ouvert. Le contrôle est uniquement appliqué aux champs existants sur le formulaire. Les flux d'états ne peuvent pas ajouter de champs au formulaire.

Par exemple, vous voudrez peut-être que le champ **Problème** soit visible lorsqu'un incident passe à l'état **En attente du problème**. Si l'état de l'incident passe à **En attente d'infos utilisateur**, vous masquez le champ **Problème** et rendez le champ **Appelant** obligatoire.

Configurez les enregistrements de flux d'état avec un état de fin seulement et créez le comportement correct pour chaque état de fin que vous voulez contrôler. Cela permet de vérifier que les contrôles de champ sont correctement définis lorsque l'utilisateur sélectionne un nouvel état, ainsi que lorsque l'utilisateur renvoie le champ **État** d'un enregistrement à l'état d'origine. Spécifiez uniquement une transition d'état complète, avec un état de début et de fin, lorsque vous voulez définir un comportement particulier pour cette transition d'état précise.

**Remarque :**
les flux d'états utilisent des scripts clients pour faire appliquer les contrôles de champs. Il est possible que vos paramètres puissent être modifiés par les politiques d'interface utilisateur existantes, qui s'exécutent après les scripts clients.

### Déclencher des événements sur les changements d'états

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Lorsque vous attachez un événement à un flux d'état, le système ServiceNow crée une règle métier appelée **Événements des flux d'états de <table name>** pour la table spécifiée dans le flux d'état. Si vous précisez un état de début et de fin, la règle métier s'exécute lorsque l'enregistrement passe de l'état de début à l'état de fin. Si le flux d'état ne précise qu'un état de fin, la règle métier s'exécute à chaque fois que cet état de fin est atteint. Le système crée une règle métier pour tous les flux d'états contenant des événements sur une seule table. Lorsque tous les événements ou tous les flux d'états sur une table sont supprimés, le système supprime la règle métier.

Pour créer un événement qui se déclenche lorsqu'une tâche de commande de travaux passe de l'état **de début Travail en cours** à l'état de fin **Fermé terminé**.

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Flux d'états** > **Flux de tâches de travail**.
2. Sélectionnez la table de tâches de commande de travaux appelée Tâche de commande de travaux [wm_task].
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Ouvrez l'enregistrement de flux d'état nommé **Fermer terminé**.
5. Sélectionnez task.closed dans le champ **Événement** et enregistrez vos modifications.

   Le système ServiceNow crée automatiquement une règle métier appelée **Événements de flux d'états pour wm_task**.

#### Reconstruire des flux d'états

Les administrateurs peuvent reconstruire les flux d'états lorsqu'une incompatibilité entre les sys_ids existants et les nouveaux se produit.

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

En cas d'échec de la correspondance, les états de début et de fin des enregistrements affectés sont laissés vides ou contiennent des valeurs numériques. Pour réparer ces enregistrements, accédez à **Flux d'états** > **Administrateur** > **Reconstruire des flux d'états**. Ce module exécute un script qui compare la valeur numérique de chaque élément de la liste de choix du champ **État** jusqu'à ce qu'il trouve une correspondance dans l'enregistrement de flux d'état importé.

Par exemple, pour reconstruire un flux d'état, si vous avez des flux d'état provenant d'une autre application ServiceNow, comme Gestion du service client, et que vous souhaitez les utiliser pour Gestion des services sur site. Vous pouvez exporter un fichier XML à partir des flux d'état Gestion du service client , puis le charger dans les flux d'état Gestion des services sur site . Si des états ne correspondent pas dans Gestion du service client et Gestion des services sur site, vous devez reconstruire les flux d'états Gestion des services sur site .

Traduction automatique

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

### Nettoyage de flux d'état

Les règles métier, les scripts clients et les actions d'interface utilisateur que le système crée automatiquement pour effectuer des transitions personnalisées n'existent que lorsque les enregistrements de flux d'état qui les utilisent sont présents.

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

#### Éléments de flux d'état supprimés au cours du nettoyage

| Élément | Supprimé quand |
|---|---|
| Action d'interface utilisateur<br>Règle métier<br>Contournement de dictionnaire | Le flux d'état qui l'a créé est supprimé. |
| Règle métier traitant les événements déclenchés par un flux d'état | Tous les flux d'états pour la table spécifiée ayant des événements configurés sont supprimés. |
| Script client (onLoad) | Tous les flux d'états pour la table sont supprimés. |
| Script client (onChange) | Tous les flux d'états avec des contrôles de champs sont supprimés. |
| Règle métier de notes de travail | Tous les flux d'états avec des contrôles de champs ou des notes de travail sont supprimés. |

### Exemple de flux d'état

Vos processus de gestion peuvent exiger que des tâches de commande de travaux soient acceptées automatiquement lorsqu'elles sont réparties à un agent.

#### Avant de commencer

Rôle requis : admin

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Créez un nouvel enregistrement de flux d'état qui automatise la transition de l'état Expédition en attente à l'état Accepté et contourne l'état Affecté, dans lequel les agents peuvent rejeter des tâches. Ceci empêche le système d'exécuter le script manuel associé aux actions d'interface utilisateur. Le script automatique effectue les tâches que le script manuel exécutait, comme la mise à jour de la date et de l'heure de la répartition de la tâche, ou des tâches supplémentaires, comme l'envoi d'une notification.

#### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Flux d'états** > **Flux de tâches de travail**.
2. Ouvrez l'enregistrement **Affecté** qui définit la transition d'une tâche d'un état de début **Expédition en attente** à un état de fin **Affecté**.

   Il s'agit d'un changement d'état automatique qui se produit lorsque le nom d'un agent est ajouté au champ Affecté à et que la tâche est mise à jour.
3. Modifiez le nom du flux d'état.

   Dans cet exemple, changez le nom en **Ignorer l'acceptation de l'agent**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Modifiez la valeur dans le champ **État de fin** vers **Accepté**.

   Cette transition vous permet de contourner l'enregistrement de flux d'état **Accepter** qui permet aux agents de rejeter les tâches.

5. Configurez les critères de condition dans les champs suivants :

   - **Chaîne de condition automatique** : cette condition garantit que l'état actuel est **Expédition en attente** et que la valeur du champ **Affecté à** change. Par exemple, `current.state == 10 && current.assigned_to.changes()`.
   - **Condition automatique** : la condition **[Affecté à] [n'est pas vide]** garantit que toutes les tâches distribuées sont acceptées automatiquement.
   - **Script automatique** : le script automatique définit l'heure à laquelle la tâche a été répartie. Par exemple, utilisez la méthode : `current.dispatched_on = gs.nowDateTime() ;`.

   **Remarque :**
   les deux déclarations de conditions précédentes ont une relation **[et]** . Dans cet exemple, la règle métier s'exécute lorsqu'une tâche dans l'état **Expédition en attente** est affectée à n'importe quel agent.

6. Copiez l'enregistrement à l'aide de la commande **Insérer et rester**.

   Cette action incrémente le numéro d'enregistrement et efface le champ **Règle métier**. Le système crée automatiquement une nouvelle règle métier, en utilisant le nom du nouvel enregistrement de flux d'état. La règle métier Ignorer l'acceptation de l'agent fait passer automatiquement la tâche d'**Expédition en attente** à **Accepté** quand un répartiteur saisit un nom d'utilisateur dans le champ **Affecté à**. Notez que tous les changements que vous apporterez à cet enregistrement de flux d'état à l'avenir seront exécutés par cette règle métier.

7. Assurez-vous que la case à cocher **Actif** est sélectionnée.
8. Dans la liste Flux de tâches de travail, localisez l'enregistrement de flux d'état **Accepter** et définissez le statut **Actif** sur **faux**.

   Cette action désactive la transition qui permet aux agents d'accepter les tâches et fait passer le flux d'état directement d'**Expédition en attente** à **Accepté**.

### Configuration de la gestion de modèles pour Service sur site

Configurez les configurations avancées pour les modèles de commande de travaux afin de permettre aux modèles de traiter les données de manière dynamique au lieu d'utiliser les informations statiques décrites dans les modèles de commande de travaux.

Gestion de modèles pour Service sur site fournit des configurations avancées pour les modèles de commande de travaux qui permettent aux modèles de fonctionner de manière dynamique lors de la création d'une commande de travaux.

En tant qu'administrateur, vous pouvez utiliser des modèles pour identifier dynamiquement les informations permettant de renseigner les champs d'une commande de travaux et de créer des tâches via les procédures 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 les modèles de commande de travaux pour mapper les informations de la table source aux attributs de commande de travaux. Pour plus d'informations, consultez Configuration du mappage des données.
- Identifiez et créez les tâches appropriées pour une commande de travaux en fonction des conditions de filtrage définies. Pour plus d'informations, consultez Configuration de modèles de tâches autonomes.
- Utilisez des points d'extension pour personnaliser le processus d'identification de la source de la commande de travaux. Pour plus d'informations, consultez Points d'extension dans Field Service Management.

## Vue d'ensemble de la configuration

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

1. Activer la gestion de modèles pour Service sur site

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

2. (Facultatif) Configuration du mappage des données

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

3. (Facultatif) Configuration de modèles de tâches autonomes

   Utiliser la gestion des modèles vous permet de créer des modèles de tâches de commande de travaux autonomes et de les lier à un autre modèle de commande de travaux. Cela permet aux modèles de commande de travaux d'identifier une tâche appropriée et de la créer pour différentes commandes de travaux en fonction des conditions de filtrage.

### Activer la gestion de modèles pour Service sur site

Vous pouvez activer la gestion de modèles pour Service sur site le module d'extension (com.snc.fsm_template_management) si Gestion des services sur site vous disposez du rôle administrateur. L'application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes s'ils ne sont pas déjà installés.

#### Avant de commencer

Rôle requis : admin

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'activation de la gestion de modèles pour Service sur site active le module d'extension (com.snc.work_management) s'il n'est Gestion des services sur site pas déjà activé.

Les éléments suivants sont installés avec Service sur site la gestion de modèles :

- Tables
- Includes de script
- Rôles d'entreprise

Pour plus d'informations, consultez Gestion de modèles pour Service sur site 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.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez la gestion de modèles pour Service sur site le module d'extension (com.snc.fsm_template_management) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

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

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

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

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

### Configuration du mappage des données

Configurez les modèles de commande de travaux pour extraire des données d'une table source afin de renseigner les champs d'un formulaire de commande de travaux lors de la création d'une commande de travaux. La table source peut être un ticket, un incident, un changement ou d'autres selon la source d'origine d'une commande de travaux.

Vous créez d'abord une carte de table pour spécifier les champs à copier de la table source vers la table de commande de travaux, puis vous liez le mappage de table à un modèle de commande de travaux. Les points d'extension dans la gestion de modèles permettent à votre modèle de commande de travaux de traiter la configuration suivante. Pour plus d'informations, consultez Points d'extension dans Field Service Management.

## Vue d'ensemble de la configuration

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

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

   Utilisez le mappage de table pour vous assurer que, lorsqu'une commande de travaux est créée à partir de sa source, les informations de la table source sont copiées dans les champs cibles appropriés de la commande de travaux.

2. Activer le modèle de commande de travaux pour extraire les données de la table source

   Activez le modèle de commande de travaux pour identifier la source de la commande de travaux, puis mappez les données de cette table source aux champs de commande de travaux.

### Créer un mappage de champ à partir d'une table source vers une commande de travaux

Créez une carte de table pour configurer les champs copiés à partir d'une table source vers les champs de commande de travaux. La source d'une commande de travaux peut être un ticket, un changement, un incident ou 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.

### Avant de commencer

Vous devez activer le module d'extension Gestion de modèles pour Service sur site (com.snc.fsm_template_management).

Rôle requis : admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le mappage de table garantit que, lorsqu'une commande de travaux est créée à partir de sa source, les informations de la table source sont copiées dans les champs cibles appropriés de la commande de travaux.

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Gestion de modèles** > **Mappage de table**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

**Formulaire Carte de la table CSM**

| Champs | Description |
|---|---|
| Nom du mappage | Le nom de la carte de table. |
| Nom de l'API | L'API pour cette carte de table.<br>Ce champ est automatiquement défini. |
| Table source | La table source pour cette carte. Par exemple, ticket, incident, changement, et autres. |
| Actif | Option permettant d'activer le mappage à partir des tables source vers les tables cible. |
| Application | Lecture seule. L'application pour cette carte de table.<br>Ce champ est automatiquement défini. |
| Mappage de champs avancé | Option permettant d'activer le mappage de champ avancé. |
| Table cible | La table cible pour cette carte. Par exemple, wm_order. |
| Utiliser une condition avancée | Option permettant d'activer le mappage de condition avancé, qui utilise un script.<br>S'il est activé, ajoute un script dans le champ Condition avancée. |
| Condition avancée | Le script à utiliser si le champ **Utiliser une condition avancée** est activé. |
| Conditions | Utilisez le créateur de condition pour sélectionner les conditions qui s'appliquent à la carte de table. |
| Ordre | L'ordre de priorité de traitement simultané de plusieurs définitions de cartes correspondantes pour résoudre les dépendances. |

Traduction automatique

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

| Champs | Description |
| --- | --- |
| | ○ S'il n'y a qu'une seule carte de table correspondante, le système utilise cette carte.<br>○ 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.<br>○ S'il y a plusieurs cartes de table correspondantes, mais qu'elles n'ont pas le même numéro d'ordre, le système utilise la carte dont le numéro d'ordre est le plus élevé. |
| Mappage de champs avancé | Option permettant de mapper les champs à l'aide de scripts avancés.<br>**Remarque :**<br>○ Si le même champ source ou cible est configuré dans les mappages de champs de base et avancés, le mappage de champs avancé remplace le mappage de champs de base.<br>○ Si les champs configurés dans le mappage de champ de base et avancé sont différents, les configurations de champ dans le mappage de champ avancé sont ajoutées aux configurations de champ dans le mappage de champ de base.<br>Ce champ n'est disponible que lorsque la méthode de mappage est avancée et que l'option **Mappage de champs avancé** est sélectionnée. |

Traduction automatique

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   La carte de table est créée en mappant la table source sélectionnée à la table de commande de travaux.
5. Créez un mappage de champs pour copier les informations du champ source vers un champ approprié dans la commande de travaux.

   a. Dans la liste connexe au mappage de champ de base, sélectionnez **Nouveau**.

   b. Remplissez les champs du formulaire.

### Formulaire Carte de champs CSM

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Carte de table | Nom de la carte de table utilisé pour mapper les champs. |

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

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | Ce champ est automatiquement défini. |
| Table source | La table source pour cette carte.<br><br>Ce champ n'est disponible que lorsque la méthode de mappage est basique et que l'option **Avancé** n'est pas sélectionnée. |
| Champ source | Colonne sur la table source pour le mappage de champs.<br><br>Ce champ n'est disponible que lorsque la méthode de mappage est basique et que l'option **Avancé** n'est pas sélectionnée. |
| Application | Application pour cette carte de champs.<br><br>Ce champ est automatiquement défini. |
| Table cible | La table cible pour cette carte. Par exemple, wm_order.<br><br>Ce champ est automatiquement défini. |
| Champ cible | Colonnes de la table de commande de travaux que vous souhaitez renseigner avec la valeur du champ source mappé. |
| Ordre | Ordre de priorité de traitement des champs mappés. |
| Actif | Option permettant d'activer le mappage des informations à partir du champ source vers le champ de commande de travaux. |
| Avancés | Option permettant de mapper les champs à l'aide de scripts avancés. |

Traduction automatique

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

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | **Remarque :**<br>▪ Si le même champ source ou cible est configuré dans les mappages de champs de base et avancés, le mappage de champs avancé remplace le mappage de champs de base.<br>▪ Si les champs configurés dans le mappage de champ de base et avancé sont différents, les configurations de champ dans le mappage de champ avancé sont ajoutées aux configurations de champ dans le mappage de champ de base. |

**c.** Cliquez sur **Envoyer**.

**6. Facultatif :** Pour mapper plus de champ, répétez l'étape 5.

### Résultats

Les tables source et cible sont mappées et prêtes à copier les informations du champ source vers un champ approprié dans la commande de travaux.

## Activer le modèle de commande de travaux pour extraire les données de la table source

Activez le modèle de commande de travaux pour identifier la source de la commande de travaux, puis mappez les données de cette table source aux champs de commande de travaux. Pour ce faire, vous pouvez associer une carte de table au modèle de commande de travaux.

### Avant de commencer

Rôle requis : admin

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Gestion de modèles** > **Mappage d'attribut**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

#### Formulaire Mappage d'attribut de modèle

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Carte de table | Nom du mappage stocké dans la carte de la table CSM. |
| Modèle de commande | Nom du modèle de commande de travaux pour lequel vous souhaitez utiliser les configurations de mappage de tables. |

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Traduction automatique

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

### Résultats

Le modèle de commande de travaux est activé pour copier les données de la table source vers les champs de commande de travaux correspondants en fonction du mappage de table associé. Vous pouvez trouver ce mappage d'attribut nouvellement créé dans la liste connexe Mappage d'attribut de modèle dans le formulaire de modèle de commande de travaux.

## Configuration de modèles de tâches autonomes

La gestion de modèles vous permet de créer des modèles de tâches de commande de travaux autonomes et de les lier à différents modèles de commande de travaux. Cela permet aux modèles de commande de travaux d'identifier une tâche appropriée et de la créer pour différentes commandes de travaux en fonction des conditions de filtrage définies.

Vous créez d'abord des modèles de tâches de commande de travaux autonomes, puis vous les mappez aux modèles de commande de travaux.

## Vue d'ensemble de la configuration

Les étapes de configuration de modèles de tâches autonomes sont les suivantes :

1. Créer un modèle de tâche de commande de travaux

   Créez un modèle de tâche de commande de travaux autonome, qui peut être utilisé par différents modèles de commande de travaux pour créer la même tâche pour leurs commandes de travaux.

2. Activer un modèle de commande de travaux pour créer des tâches pertinentes pour une commande de travaux

   Ajoutez le modèle de tâche autonome à un modèle de commande de travaux ainsi que des conditions de filtrage.

## Créer un modèle de tâche de commande de travaux

Créez un modèle de tâche de commande de travaux autonome, qui peut être utilisé par différents modèles de commande de travaux pour créer la même tâche pour leurs commandes de travaux. Cela vous évite de devoir créer le même modèle de tâche à chaque fois pour chaque modèle de commande de travaux.

### Avant de commencer

Vous devez activer le module d'extension Gestion de modèles pour Service sur site (com.snc.fsm_template_management).

Rôle requis : admin

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Gestion de modèles** > **Modèles de tâche de commande de travaux**.
2. Remplissez les champs du formulaire.

**Formulaire d'informations sur la tâche**

| Champs | Description |
|---|---|
| Type de tâche | Type de tâche à créer. La valeur par défaut est Tâche de commande de travaux. |
| Nom | Nom unique et descriptif pour cette tâche. |

Traduction automatique

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

| Champs | Description |
|---|---|
| Description brève | Résumé de cette tâche |
| Description | Une description de cette tâche. |
| Pièces et quantités | Besoins et quantités de pièces nécessaires. Si vous avez sélectionné **Les besoins de pièces ne sont pas nécessaires pour les agents** sur l'écran de Configuration des services sur site, les champs **Pièces et quantités** ne sont pas affichés. |
| Modèle de liste de vérification | Sélectionnez un modèle de liste de vérification dans la liste pour ajouter une liste de vérification aux tâches créées à partir de ce modèle de commande de travaux. |
| Groupe de répartition | Groupe de répartition utilisé pour sélectionner les personnes qui accomplissent la tâche. |

3. Cliquez sur **Envoyer**.

### Résultats
Un modèle de tâche autonome est créé et prêt à être mappé à n'importe quel modèle de commande de travaux.

### Que faire ensuite
Après avoir créé un modèle de tâche autonome, mappez-le à un modèle de commande de travaux. Cela permet au modèle de commande de travaux de créer des tâches similaires pour différentes commandes de travaux, si nécessaire. Consultez Activer un modèle de commande de travaux pour créer des tâches pertinentes pour une commande de travaux.

## Activer un modèle de commande de travaux pour créer des tâches pertinentes pour une commande de travaux

Ajoutez le modèle de tâche autonome à un modèle de commande de travaux ainsi que des conditions de filtrage. Cela permet au modèle de commande de travaux d'identifier et de créer la même tâche pour différentes commandes de travaux uniquement lorsque les conditions de filtrage correspondent.

### Avant de commencer
Vous devez activer le module d'extension Gestion de modèles pour Service sur site (com.snc.fsm_template_management).

Rôle requis : admin

### Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Gestion de modèles** > **Modèles des commande de travaux**.
2. Ouvrez un modèle de commande de travaux à partir de la liste Modèles de commande de travaux.
3. Dans la liste connexe Modèles de tâches des commandes de services, sélectionnez **Ajouter**.
4. Remplissez les champs du formulaire.

Traduction automatique

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

### Formulaire Modèles de tâches des commandes de services

| Champ | Description |
|---|---|
| Modèle de commande | Nom du modèle de commande de travaux auquel vous ajoutez le modèle de tâche.<br><br>Ce champ est automatiquement défini en fonction du modèle de commande sélectionné. |
| Table | Table associée à ce modèle de commande de travaux. Par exemple, wm_order. |
| Modèle de tâche | Nom du modèle de tâche de commande de travaux que vous souhaitez ajouter au modèle de commande de travaux. |
| Ordre | Ordre dans lequel le modèle de tâche doit être évalué pour créer la tâche pour une commande de travaux. |

5. Ajoutez des conditions de filtre.

   a. Sélectionnez **Ajouter une condition de filtre**.

   b. Créez la condition.
   Par exemple, **[Compte] [est] [Boxeo] ET [Actif] [est] [vrai].**

   c. Si vous souhaitez ajouter un autre ensemble de conditions à la requête, sélectionnez **Nouvel ensemble de conditions** et ajoutez les conditions pour l'autre ensemble.

   Les conditions permettant de déterminer la tâche d'une commande de travaux lors de l'utilisation de ce modèle de commande de travaux sont définies.

6. Sélectionnez **Soumettre**.

## Résultats

Le modèle de commande de travaux est activé pour créer cette tâche pour différentes commandes de travaux si les conditions de filtrage définies correspondent.

### Résumés PDF signés pour les commandes de travaux fermées

Dans , les Gestion des services sur site clients peuvent signer et confirmer numériquement les commandes de travaux qui sont fermées avec l'état Fermé terminé ou Fermé incomplet. Un résumé PDF de la commande de travaux signée est alors créé.

Le résumé comprend les tâches terminées, les pièces utilisées et retournées, les frais secondaires et le temps nécessaire pour terminer le travail. Le PDF comprend également le nom et la signature du client.

**Information associée**

Créer un résumé PDF signé pour une commande de travaux

### Activer le Service sur site pavé de signature

Vous pouvez activer le module d'extension Service sur site - Signature Pad (com.snc.wo_signature_pad) si Gestion des services sur site vous disposez du rôle administrateur.

Traduction automatique

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

### Avant de commencer

Gestion des services sur site - Signature Pad nécessite l'installation du Gestion des services sur site plugin (com.snc.work_management). Pour plus d'informations, consultez Activation de Field Service Management.

Rôle requis : admin.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Gestion des services sur site le pavé de signature :

- Tables
- Includes de script

Pour plus d'informations, consultez Service sur site - Composants Signature Pad.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez le module d'extension Service sur site Signature Pad (com.snc.wo_signature_pad) à l'aide des critères de filtrage et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   **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 Rechercher les composants installés avec une application .

### Résultats

Lorsqu'il est activé, le Service sur site module d'extension Signature Pad ajoute avec succès les configurations Capture de signature et Résumé de la commande PDF dans la page de Service sur site configuration.

**Remarque :**
Vous devez activer la **capture de la signature** et le résumé de la **commande PDF** pour générer le résumé PDF signé d'une commande de travaux fermée.

## Configuration des tâches de commande de travaux

Les commandes de travaux sont composées d'au moins une, mais généralement de plusieurs. Les tâches d'une commande de travaux peuvent être affectées à une personne, à un groupe ou à plusieurs Service sur site techniciens autonomes. Il est plus facile de terminer une commande de travaux lorsque les tâches nécessaires pour terminer le travail sont divisées en parties logiques qui peuvent être accomplies indépendamment.

### Vue d'ensemble de la configuration

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

Traduction automatique

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

- Créer des types de travail pour une tâche de commande de travaux

  Créez différents types de travail pour une tâche afin de déterminer et configurer les différentes exigences de la tâche, par exemple si la tâche nécessite une équipe et les préférences d'un groupe d'affectation.

- États des tâches de commande de travaux

  Les états des tâches de commande de travaux sont séquentiels et progressent d'un état à l'autre. Selon votre configuration, les tâches de commande de travaux peuvent suivre cette séquence, une séquence unique ou passer automatiquement d'un état à l'autre lorsque les exigences définies sont satisfaites.

- Configurer l'état planifié

  Permet de réserver provisoirement la tâche de commande de travaux mais de ne pas être confirmée. Dans cet état, la tâche de commande de travaux est en attente d'affectation par le répartiteur.

- Configuration de questionnaires de commande de travaux basés sur des enquêtes

  L'utilisation de la fonctionnalité Questionnaire de commande de travaux permet aux administrateurs de créer des enregistrements de questionnaire et de les associer à des tâches de commande de travaux. L'administrateur peut également demander à un agent de remplir le questionnaire avant qu'un agent ne ferme une tâche.

- Configuration de l'enregistrement de l'heure pour Service sur site

  L'utilisation de la fonctionnalité d'enregistrement du temps permet aux agents d'enregistrer le temps passé sur les tâches à partir du formulaire de tâche de commande de travaux et le temps passé sur d'autres activités, telles que des réunions ou des formations, à partir du formulaire de temps travaillé.

### Créer des types de travail pour une tâche de commande de travaux

Vous avez la possibilité de classer le type de travail à effectuer pour Service sur site terminer la tâche.

#### Avant de commencer
Rôle requis : wm_admin

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Créez différents types de travail pour une tâche afin de déterminer et configurer les différentes exigences de la tâche, par exemple si la tâche nécessite une équipe et les préférences d'un groupe d'affectation.

#### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Administration** > **Types de travail**.
2. Sélectionnez Nouveau.
3. Remplissez les champs du formulaire.

**Formulaire de type de travail**

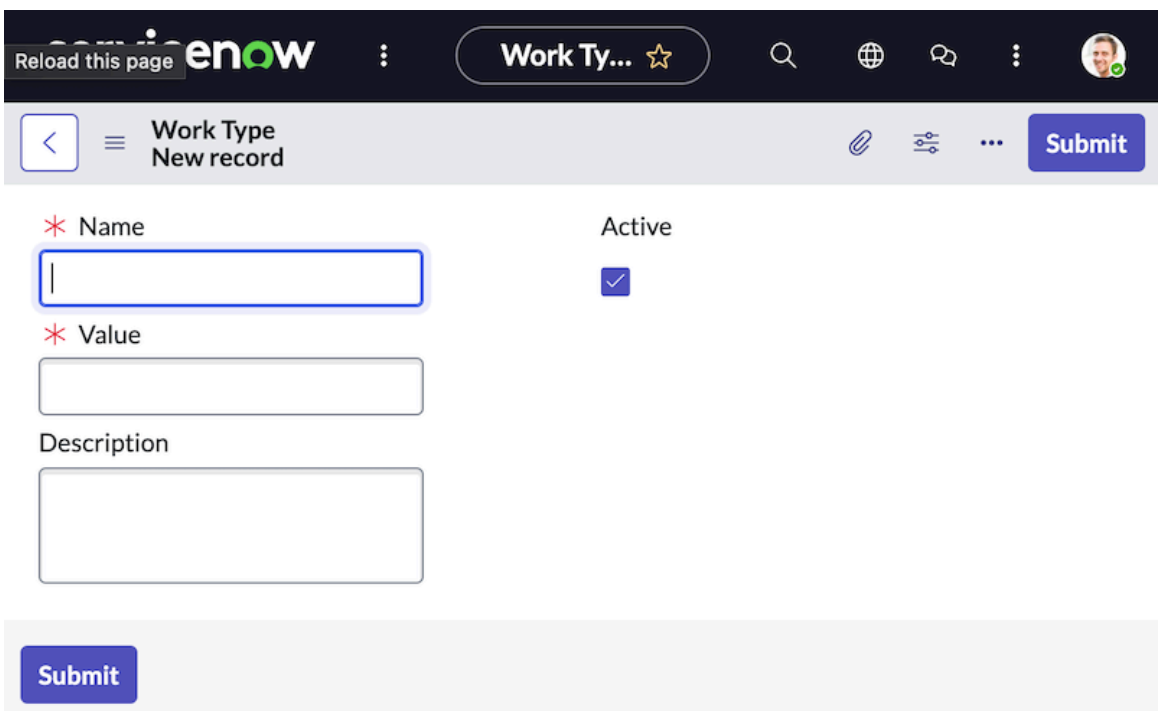
| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom du type de travail. |

Traduction automatique

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

| Champ | Description |
|---|---|
| Valeur | Nom du type de travail à stocker en interne. |
| Description | Description du type de travail. |
| Préférence de planification | Type de groupe d'affectation auquel la tâche doit être affectée, par exemple un groupe interne et externe. |
| Actif | Option permettant d'indiquer si le type de travail est disponible à la sélection lors de la création d'une tâche de commande de travaux. |
| Requiert une équipe | Option permettant d'indiquer si l'équipe est requise pour le type de travail sélectionné. |
| Besoins en ressources | Option permettant d'indiquer si une ressource, telle qu'un agent ou un équipement, est requise pour le type de travail sélectionné.<br>**Remarque :**<br>Le champ apparaît uniquement lorsque le module d'extension Planification des ressources de service sur site (com.snc.fsm_resource_scheduling) est actif. |

4. Sélectionnez et maintenez enfoncé (ou cliquez avec le bouton droit de la souris) sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Soumettre**.




### Résultats

Le type de travail a été créé avec succès.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 sélectionné l'option Requiert une équipe, le type de travail est créé avec l'enregistrement de la liste connexe Besoins de l'équipe.
- Si vous avez sélectionné l'option Besoins en ressources, le type de travail est créé avec l'enregistrement de la liste connexe Besoins en ressources.

Pour plus d'informations sur l'ajout du besoin en ressources, reportez-vous à la section Ajouter des besoins de ressources pour une tâche de commande de travaux.

### États des tâches de commande de travaux

Les commandes de travaux sont composées d'au moins une tâche de commande de travaux. Les états des tâches de commande de travaux sont séquentiels et progressent d'un état à l'autre.

Selon votre configuration, les tâches de commande de travaux peuvent suivre cette séquence, une séquence unique ou passer automatiquement d'un état à l'autre lorsque les exigences définies sont satisfaites.

**Gestion des services sur site États des tâches de commande de travaux**

| | |
|---|---|
| Brouillon | Le qualificateur n'a pas terminé de décrire le travail et le groupe de répartition est vide sur la tâche de commande de travaux. |
| Répartition en attente | Le qualificateur ajoute le groupe de répartition et sélectionne **Qualifié** sur la tâche de commande de travaux. |
| Planifié | La tâche de commande de travaux est réservée de manière souple mais non confirmée. La tâche de commande de travaux est en attente d'affectation par le répartiteur.<br>**Remarque :** Cet état s'affiche uniquement si Utiliser l'état planifié est activé. Pour plus d'informations, consultez Configurer l'état planifié. |
| Affecté | L'expéditeur confirme l'affectation de la tâche de commande de travaux. La tâche est en attente d'acceptation par l'agent affecté Service sur site . |
| Accepté | L'agent Service sur site accepte la tâche et il est prêt à travailler dessus.<br>**Remarque :** Si l'agent Service sur site sélectionne **Démarrer le déplacement** sur la tâche de commande de travaux, la tâche entre dans le sous-état En route. |
| En cours de résolution | L'agent Service sur site commence à travailler et sélectionne Démarrer le travail sur la tâche de commande de travaux. |
| Fermé terminé | La tâche de commande de travaux a été effectuée selon les spécifications. |

Traduction automatique

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

**Gestion des services sur site États des tâches de commande de travaux (suite)**

| | |
|---|---|
| | **Remarque :** Le sous-état de Fermé terminé est terminé. |
| Fermé incomplet | La tâche n'a pas pu être effectuée comme spécifié.<br>**Remarque :** Le sous-état de Fermé incomplet est Terminé. |
| Annulé | La tâche a été annulée. |

## Configurer l'état planifié

Les administrateurs peuvent éventuellement activer le flux d'état planifié pour les commandes de travaux et les tâches de commande de travaux. La configuration de ces paramètres vous permet de contrôler quand et comment les tâches sont réparties aux techniciens.

### Avant de commencer

Rôle requis : wm_admin

### Procédure

1. Accédez à la **Service sur site** > **Administration** > **Configuration**.
2. Sélectionnez l'onglet **Affectation** .
3. Sélectionnez **Utiliser l'état planifié**.

   **Remarque :**
   Lorsque **l'option File d'attente d'expédition** est désactivée, **l'utilisation de l'état planifié** est automatiquement désactivée.Lorsque **la file d'attente de répartition** est activée, **l'utilisation de l'état planifié n'est** PAS automatiquement activée.

4. Sélectionnez **Enregistrer**.
5. Accédez à la **Service sur site** > **Administration** > **Propriétés**.
6. Sélectionnez un **paramètre de mode pour activer l'état planifié**.
   - **Durée**

     Ce mode met à jour l'état des tâches de **Planifié** à **Affecté** lorsque le seuil de début (en heures) est atteint.
   - **Nombre de tâches**

     Ce mode contrôle le **nombre de tâches** qui sont à l'état **Planifié** avant leur affectation.
7. Modifiez la propriété correspondante pour définir quand une tâche de commande de travaux doit être répartie (déplacée de Planifiée à 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.

- Pour **le mode Durée** :
  - Faites défiler vers le bas jusqu'à **Mettre à jour l'état de la tâche de Planifié à Affecté lorsque le début planifié est dans les heures spécifiées à partir de l'heure actuelle**.
  - Valeur par défaut : 12 heures
  - Exemple : si vous **définissez le mode** Durée sur 12 heures, toutes les tâches planifiées pour commencer dans les 12 prochaines heures sont affectées. Les tâches planifiées pour démarrer après cette période restent à l'état **Planifié.**
- Pour **le mode Nombre de tâches** :
  - Faites défiler l'écran vers le bas jusqu'à **Nombre de tâches qui sont dans un état affecté avant leur planification**.
  - Valeur par défaut : 1
  - Exemple : si vous définissez le mode **Nombre de tâches** sur 1, une seule tâche sera affectée à un technicien à la fois, tandis que toutes les tâches restantes resteront à l'état **Planifié** .

**Remarque :**
Le processeur d'état planifié fait passer les tâches à l'état **Affecté** chaque fois que le nombre de tâches **affectées** est inférieur à la valeur de la propriété. Par défaut, seules les tâches déjà planifiées peuvent être affectées.

8. Sélectionnez **Enregistrer**.
9. Si vous avez sélectionné **le mode Nombre de tâches** , accédez à **Tous** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**.
10. Dans la recherche par **nom** , tapez « Affecter le nombre de tâches par nombre de tâches » et appuyez sur Entrée.
11. Cliquez sur **Affecter les tâches planifiées par nombre de tâches** pour ouvrir l'enregistrement.
12. Sélectionner l'option **Actif** à activer
13. Entrez l'intervalle souhaité dans le champ **Intervalle de répétition** .
    Par défaut, l'intervalle de répétition est défini sur 5 minutes.
14. Sélectionnez **Mettre à jour**.

### Résultats

- Sur un formulaire de commande de travaux, les événements suivants se produisent :
  - Un nouvel état Planifié apparaît entre Prêt pour l'expédition et Affecté si la qualification n'est pas activée.
  - Un nouvel état Planifié apparaît entre Qualifié et Affecté si la qualification est activée.
- Sur un formulaire de tâche de commande de travaux, un nouvel état Planifié apparaît entre Expédition en attente et Affecté.

**Remarque :**
Si vous désactivez la propriété **Utiliser l'état planifié** , un avertissement s'affiche indiquant que les tâches sont passées de l'état planifié à l'état affecté. Par conséquent, toutes les tâches de commande de travaux qui sont à l'état Planifié sont déplacées vers l'état 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.

### Configuration des questionnaires de commande de travaux

Dans le cadre de l'exécution de certaines commandes de travaux et tâches, Service sur site les agents remplissent des questionnaires ou des listes de vérification.

Les questionnaires recueillent différents types d'informations auprès Service sur site des agents, par exemple pour vérifier leur conformité au processus générique Service sur site pendant qu'ils travaillent sur la tâche.

Les administrateurs peuvent créer des enregistrements de questionnaire et associer ces enregistrements à des commandes de travaux ou à des tâches de commande de travaux. Par exemple, un agent peut avoir besoin de remplir une liste de vérification de sécurité avant de commencer à travailler sur une tâche ou de remplir un questionnaire d'inspection avant de terminer une commande de travaux. L'administrateur peut également rendre le questionnaire obligatoire avant qu'un agent ne ferme une tâche.

Les enregistrements de questionnaire comprennent certaines informations de configuration, telles que la condition ou l'événement qui déclenche le questionnaire, ainsi que la liste des questions incluses dans le questionnaire.

**Remarque :**
La configuration des questionnaires est facultative.

Le questionnaire pour une tâche de commande de travaux peut être un questionnaire basé sur une enquête ou une évaluation intelligente.

## Questionnaire basé sur une enquête

Un questionnaire basé sur une enquête utilise l'outil **Concepteur d'enquête** pour créer un questionnaire avec une liste de questions.

Pour plus d'informations, consultez Configuration de questionnaires de commande de travaux basés sur des enquêtes.

## Questionnaires d'évaluation intelligente

Un questionnaire d'évaluation intelligente pour Now Mobile utilise le **concepteur de modèle** dans l'application Moteur d'évaluation intelligente.

Pour plus d'informations, consultez Configurer les questionnaires d'évaluation intelligente pour Now Mobile l'agent.

**Remarque :**

- L'évaluation intelligente permet de migrer des questionnaires basés sur des enquêtes vers des questionnaires d'évaluation intelligente.
- L'utilisation du questionnaire d'évaluation intelligente ne peut pas être désactivée une fois activée.

### Configuration de questionnaires de commande de travaux basés sur des enquêtes

L'administrateur peut créer des questionnaires basés sur des enquêtes et les associer à des tâches de commande de travaux.

L'outil Concepteur d'enquête est utilisé pour créer les questionnaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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'une commande de travaux ou une tâche comporte un questionnaire associé, le bouton **Questionnaires** apparaît en haut du formulaire. La sélection de ce bouton affiche la page Questionnaires, dans laquelle l'agent peut remplir le questionnaire ou la liste de contrôle.

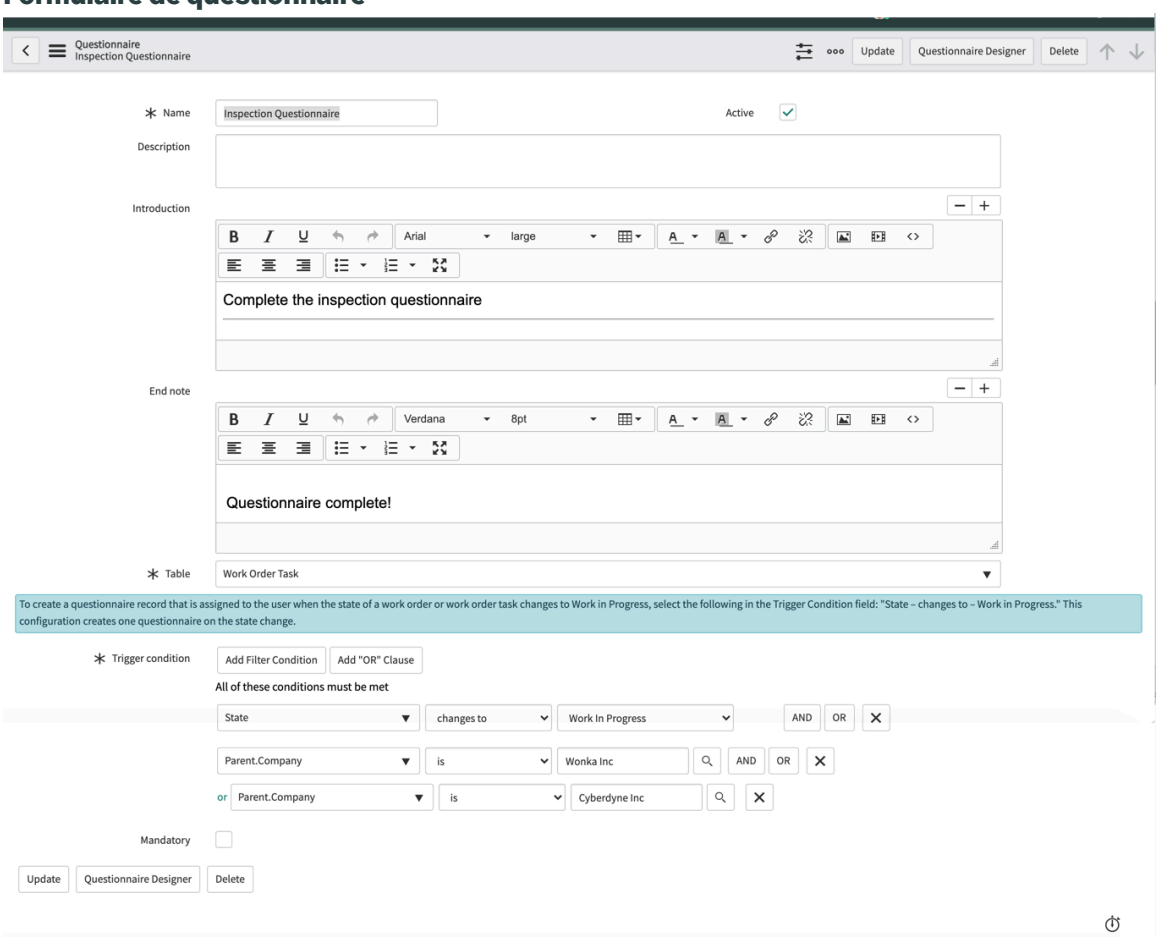
**Remarque :**
L'outil Concepteur d'enquête pour Service sur site la direction ne prend pas en charge la fonctionnalité permettant de repasser un questionnaire.

## Questionnaire de démonstration

Le questionnaire d'inspection est un enregistrement de questionnaire de démonstration fourni avec le module d'extension Service sur site Questionnaire. Chaque fois qu'une tâche de commande de travaux passe à l'état Travail en cours, cet enregistrement de questionnaire ajoute un questionnaire à cette tâche.

Voici une capture d'écran du formulaire de questionnaire de démonstration. Dans la section Condition de déclenchement, il y a une condition selon laquelle l'état doit avoir changé en Travail en cours.

### Formulaire de questionnaire




Lors de la définition des conditions de déclenchement, le **changement de** l'opérateur signifie que l'état a été changé en Travail en cours. Si vous utilisez plutôt l'opération **is**, le questionnaire est déclenché chaque fois qu'une mise à jour est effectuée sur la tâche.

Ce questionnaire de démonstration fonctionne comme suit :

Traduction automatique

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

1. Le répartiteur affecte une tâche de commande de travaux à un agent.
2. L'agent accepte la tâche et sélectionne **Démarrer le travail** sur le formulaire de tâche.
3. L'état de la tâche passe à Travail en cours.
4. Le bouton **Questionnaires** apparaît dans l'en-tête du formulaire de tâche.
5. L'agent sélectionne **Questionnaires** pour afficher un ou plusieurs questionnaires disponibles pour la tâche.
6. L'agent sélectionne **Démarrer** le questionnaire souhaité.
7. L'agent remplit le questionnaire et sélectionne **Soumettre** ou **Enregistrer**.
8. L'agent retourne à la tâche de commande de travaux, termine le travail et ferme la tâche.

**Remarque :**
Les questionnaires ne sont pas modifiables une fois la commande de travaux ou la tâche associée fermée.

## Vue d'ensemble de la configuration

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

1. Activer Service sur site le questionnaire

   Installez le module d'extension Field Service- Questionnaire (com.snc.wm_questionnaire) si vous disposez du rôle administrateur.

2. Créer un questionnaire pour une commande de travaux ou une tâche

   Créez un questionnaire à remplir avant le début ou après le début du travail.

**Information associée**

Activer Service sur site le questionnaire

Créer un questionnaire pour une commande de travaux ou une tâche

## Activer Service sur site le questionnaire

Vous pouvez activer le module d'extension Service sur site - Questionnaire (com.snc.wm_questionnaire) si Service sur site vous disposez du rôle administrateur. L'application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà installés.

### Avant de commencer

Rôle requis : admin

- Assurez-vous que les modules d'extension suivants sont activés avant Service sur site d'installer com.snc.wm_questionnaire.

  **Modules d'extension ServiceNow requis**

  **Service client (com.sn_customerservice)**

  **Customer Service Management Demo Data (com.snc.customerservice.demo)**

  **Gestion des services sur site**

Rôle requis : admin.

Traduction automatique

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

## Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez le module d'extension  Service sur site Questionnaire  (com.snc.wm_questionnaire) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

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

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

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

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

## Résultats

Lorsqu'il est activé, le Service sur site module d'extension Questionnaire ajoute le module Questionnaire au menu Service sur site (**Service sur site** > **Administration** > **Questionnaire**).

## Que faire ensuite

Configurez la mise en page du formulaire et ajoutez le champ **Affecté à** pour garantir qu'aucun questionnaire ne soit créé sans agent affecté.

### Information associée

Créer un questionnaire pour une commande de travaux ou une tâche

# Créer un questionnaire pour une commande de travaux ou une tâche

Créez un enregistrement de questionnaire, puis associez-le à la table Tâche de commande de travaux.

## Avant de commencer

Rôle requis : admin

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'administrateur peut afficher les enregistrements de questionnaire à partir de la liste Questionnaire et des questionnaires en accédant à **Enquêtes** > **Afficher les enquêtes**.

## Procédure

1. Accédez à la **Service sur site** > **Administration** > **Questionnaire**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

### Formulaire de questionnaire

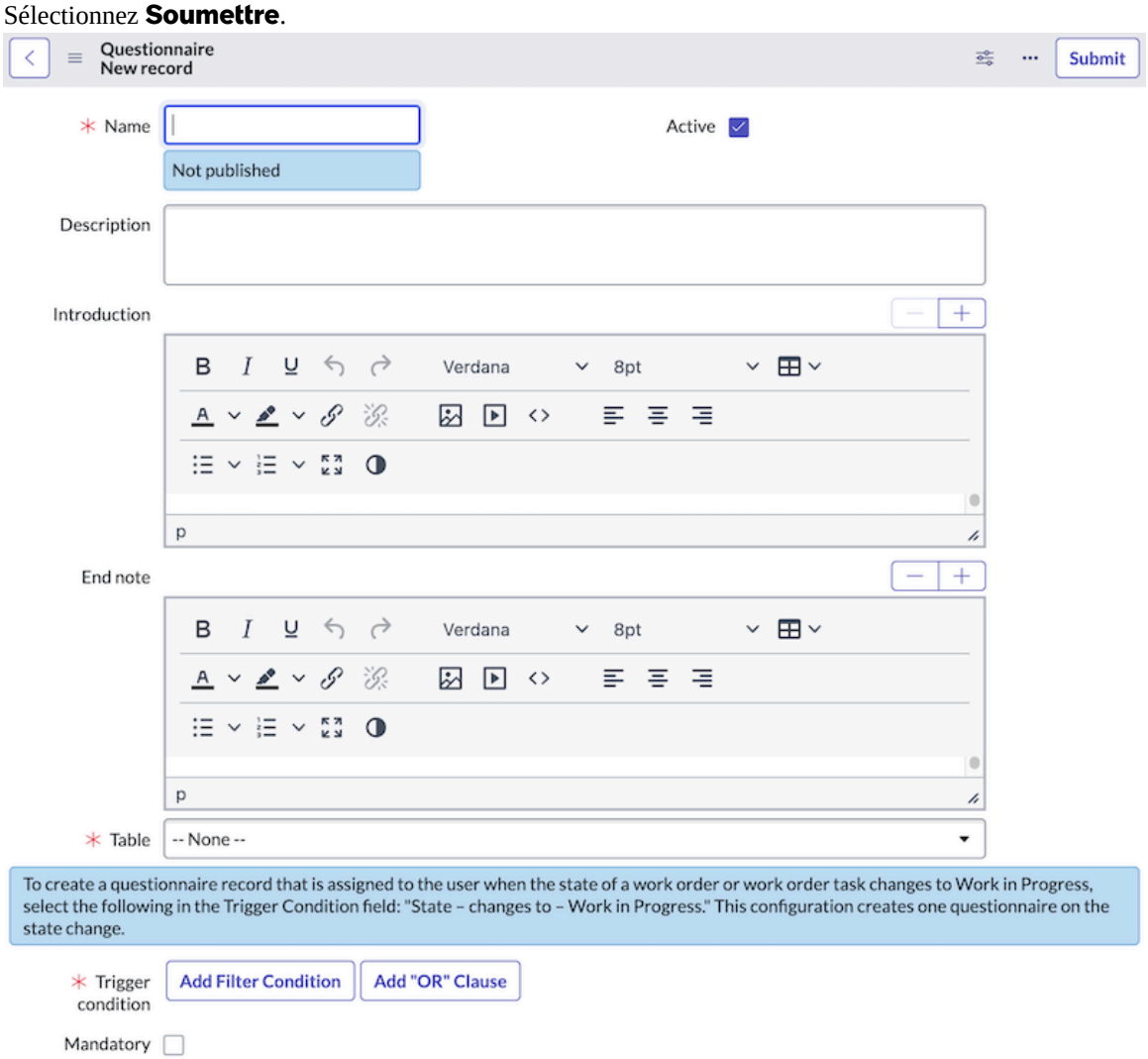
| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom du questionnaire. |

Traduction automatique

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

| Champ | Description |
|---|---|
| Actif | Option pour rendre l'enregistrement du questionnaire actif. L'administrateur peut joindre les questionnaires actifs aux commandes de travaux et aux tâches de commande de travaux. |
| Description | Brève description de l'enregistrement du questionnaire. |
| Introduction | Texte qui apparaît au début du questionnaire. |
| Note de fin | Texte qui apparaît à la fin du questionnaire. |
| Table | Table associée à cet enregistrement de questionnaire. |
| Condition de déclenchement | Condition de déclenchement qui détermine quand le questionnaire est applicable. Utilisez le générateur de conditions pour créer les conditions de déclenchement. Lorsque ces conditions sont vraies pour une commande de travaux ou une tâche de commande de travaux, le questionnaire est ajouté à la commande de travaux. |
| Obligatoire | Option pour rendre le questionnaire obligatoire. Lorsqu'elle est activée, l'agent doit remplir le questionnaire avant de clore la commande de travaux ou la tâche de commande de travaux. |
| Fermer avant | État dans lequel la commande de travaux ou la tâche de commande de travaux doit se trouver pour que les agents puissent remplir un questionnaire obligatoire. |

**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.

Le système crée l’enregistrement, affiche le formulaire de questionnaire et ajoute le bouton **Concepteur de questionnaire**.

5. Pour créer le texte du questionnaire, sélectionnez **Concepteur de questionnaire**.
   L’outil Concepteur d'enquête s’ouvre dans une nouvelle fenêtre.
6. Pour créer les questions ou les éléments de liste de vérification qui apparaissent dans le questionnaire, utilisez l’outil Concepteur d’enquête.
7. Sélectionnez **Enregistrer** et fermez la fenêtre du concepteur d’enquête.

### Résultats

Le questionnaire est créé.

### Que faire ensuite

Pour afficher les enregistrements de questionnaire à partir de la liste des questionnaires et des questionnaires, accédez à **Enquêtes** > **Afficher les enquêtes**.

Pour modifier un questionnaire, ouvrez le formulaire, apportez vos modifications, puis sélectionnez **Mettre à jour**.

#### Information associée

Remplir un questionnaire pour une commande de travaux ou une tâche

## Configuration de l’enregistrement de l’heure pour Service sur site

Les agents enregistrent le temps de travail passé sur les tâches et les activités. Les entrées de temps enregistré génèrent automatiquement des cartes de pointage et des feuilles de temps qui doivent être approuvées par les gestionnaires. La configuration de l’enregistrement du temps est facultative, mais évite Service sur site aux agents d’avoir à enregistrer leur temps manuellement.

La fonction d’enregistrement de temps étend les fonctionnalités de l’application Gestion des cartes de pointage à Gestion des services sur site. Les agents peuvent enregistrer le temps de travail passé sur les tâches à partir du formulaire de tâches de commande de travaux et le temps passé sur d’autres activités, telles que les réunions ou les formations, à partir du formulaire de temps de travail. Les entrées de temps de travail créent automatiquement des cartes de pointage pour chaque catégorie de travail sélectionnée. Les cartes de pointage sont automatiquement incluses dans une feuille de temps hebdomadaire.

La fonction d’enregistrement de temps étend également les fonctionnalités de l’application Gestion des coûts à Gestion des services sur site. Les gestionnaires peuvent afficher et créer des types de taux et des cartes d’évaluation de main-d’œuvre, ainsi qu’afficher les lignes de dépense. Les feuilles de temps utilisent des cartes d’évaluation de main-d’œuvre pour déterminer les coûts.

Les agents peuvent modifier les heures enregistrées sur les cartes de pointage. Une fois qu'une feuille de temps est approuvée et qu'une carte de pointage est traitée, l'agent peut toujours revenir en arrière et modifier le temps passé. La feuille de temps revient à l'état **En attente** et de nouvelles cartes de pointage sont créées. Si un agent ajoute plus d'enregistrements de temps passé à une feuille de temps approuvée pour la même semaine, un nouvel enregistrement de feuille de temps est créé pour la semaine en cours.

Les gestionnaires peuvent consulter les enregistrements de temps passé, les cartes de pointage et les feuilles de temps pour les agents de leurs groupes d'affectation ; ils peuvent également approuver et rejeter les feuilles de temps. Une fois qu'une feuille de temps est approuvée, le système traite les cartes de pointage et utilise des cartes d'évaluation en fonction de la catégorie de carte de pointage pour créer des lignes de dépense.

Traduction automatique

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

## Politique de feuille de temps

Pour les utilisateurs ayant le rôle wm_agent, la création d'enregistrements de temps de travail crée ou modifie automatiquement les cartes de pointage quel que soit le paramètre pour la propriété système **com.snc.time_card.time_worked**. La politique de feuille de temps contrôle cette fonctionnalité. L'administrateur peut désactiver la création automatique de cartes de pointage pour un utilisateur spécifique ayant le rôle wm_agent en créant une politique de feuille de temps distincte pour cet utilisateur.

## Vue Service sur site

Le formulaire de carte de pointage et le formulaire feuille de temps ont une vue Service sur site. Pour les utilisateurs ayant les rôles wm_agent et wm_manger, cette vue :

- supprime l'action d'interface utilisateur **Générer des cartes de pointage** ;
- affiche la liste connexe **Temps de travail** sur le formulaire de carte de pointage.

## Vue d'ensemble de la configuration

Les étapes de configuration de l'enregistrement de l'heure pour Field Service sont les suivantes :

1. Activer l'enregistrement de l'heure pour Service sur site

   Installez le module d'extension Enregistrement de l'heure pour le service sur site (com.snc.wm_time_recording) si vous disposez du rôle administrateur.

2. Configurer les catégories d'enregistrement de l'heure pour Gestion des services sur site

   Créez des catégories d'enregistrement du temps pour suivre avec précision le travail effectué par les techniciens de service sur site. Par exemple, vous pouvez créer une catégorie appelée Formation si les techniciens suivent régulièrement des formations.

### Activer l'enregistrement de l'heure pour Service sur site

Vous pouvez activer l'enregistrement du temps pour Service sur site le module d'extension (com.snc.wm_time_recording) si Service sur site vous disposez du rôle administrateur.

## Avant de commencer

- L'enregistrement de l'heure pour Field Service nécessite les modules d'extension suivants. Assurez-vous que ces modules d'extension sont activés avant d'installer l'enregistrement du temps pour Field Service.

  **Modules d'extension ServiceNow requis**

  **Field Service Management (com.snc.work_management)**

  Vous permet de gérer les demandes de travail effectuées sur site par les agents de service sur site. (pour en savoir plus, consultez Activation de Field Service Management) ;

Rôle requis : admin.

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec l'enregistrement du temps pour Service sur site 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.

- Modules d'extension
- Rôles

Pour plus d'informations, consultez Enregistrement du temps pour Service sur site les composants.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez le module d'extension Enregistrement de l'heure pour Field Service (com.snc.wm_time_recording) 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 Rechercher les composants installés avec une application.

### Configurer les catégories d'enregistrement de l'heure pour Gestion des services sur site

Vous pouvez configurer des catégories d'enregistrement du temps pour qu'elles s'alignent sur le travail effectué par vos agents de service sur site.

### Avant de commencer
Rôle requis : wm_admin

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Feuilles de temps** > **Cartes de pointage** > **Tous**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Sélectionnez et maintenez enfoncé (ou cliquez avec le bouton droit de la souris) sur le mot **Catégorie** et sélectionnez **Configurer les choix**.
4. Choisissez l'une des options suivantes :
   - Pour ajouter une nouvelle catégorie : Tapez le nom de la nouvelle catégorie dans le champ **Entrer un nouvel élément :** et sélectionnez **Ajouter** dans la partie inférieure de l'écran.
   - Pour ajouter une catégorie existante : Sélectionnez la catégorie dans la colonne **Disponible** et sélectionnez **Ajouter**.
   - Pour supprimer une catégorie existante : Sélectionnez la catégorie dans la colonne **Sélectionné** , puis sélectionnez **Supprimer**.
   - Pour modifier l'ordre des catégories : Sélectionnez la catégorie dans la colonne **Sélectionné** , puis sélectionnez **Monter** ou **Descendre**.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

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

Service sur site Les configurations de travail vous permettent de créer des configurations de travail pour différents types de travail. Une configuration de travail identifie les configurations et les données requises pour un travail de service sur site spécifique.

## Vue d'ensemble de la configuration

Les étapes de configuration des Service sur site configurations de travail sont les suivantes :

1. Activer Service sur site les configurations de travail

   Activez le module d'extension Service sur site Work Configurations (com.snc.fsm_work_types) pour Gestion des services sur site si vous disposez du rôle administrateur.

2. Configurer des configurations de travail

   Utilisez les Service sur site configurations de travail pour personnaliser les données capturées lorsque le travail est effectué sur différents types de tâches de commande de travaux.

3. (Facultatif) Gérer les configurations de travail

   Service sur site Modifiez les configurations de travail que vous créez après les avoir effectuées. Cela peut être utile si un processus a changé ou si vous devez ajouter un nouveau champ.

4. (Facultatif) Configuration d'un modèle de commande de travaux avec des configurations de travail

   Service sur site Configurer les configurations de travail peuvent être configurées pour fonctionner avec des modèles de commande de travaux.

5. (Facultatif) Configurer la configuration de la planification dynamique avec des configurations de travail

   Service sur site Configurer les configurations de travail peuvent être configurées pour fonctionner avec la planification dynamique.

6. Exemple de workflow pour Service sur site les configurations de travail

   Découvrez comment utiliser les Service sur site configurations de travail pour une tâche de réparation d'un scanner d'IRM.

### Activer Service sur site les configurations de travail

Vous pouvez activer le module d'extension Service sur site Work Configurations (com.snc.fsm_work_types) si Gestion des services sur site vous disposez du rôle administrateur. L'activation des configurations de travail vous permet de définir des configurations pour un type de travail spécifique, afin d'assurer la cohérence.

#### Avant de commencer

Rôle requis : admin

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Installez le module d'extension Service sur site Work Configurations (com.snc.fsm_work_types) pour activer Work Service sur site Configurations. Vous pouvez également installer le module d'extension Configuration de travail de démonstration pour Break Service sur site fix (com.snc.fsm_mri_scanner_breakfix_work_config) pour un exemple de workflow Service sur site Configurations de travail . L'application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes s'ils ne sont pas déjà installés. Pour plus d'informations sur les composants installés avec les modules d'extension, reportez-vous à la section Service sur site Composants de configurations 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. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher le module d'extension Service sur site Work Configurations (com.snc.fsm_work_types) et le module d'extension facultatif Configuration de travail de démonstration de service sur site pour le correctif com.snc.fsm_mri_scanner_breakfix_work_config de panne.

   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 Rechercher les composants installés avec une application .

## Configurer des configurations de travail

Utilisez l'application Gestion des services sur site pour gérer différents types de travail de service sur site. Une configuration de travail identifie les configurations et les données requises pour un travail de service sur site spécifique.

### Avant de commencer
Rôle requis : admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez créer une table pour étendre la table de tâches de commande de travaux pour chaque configuration de travail. Vous pouvez ensuite configurer un certain nombre d'éléments, tels que les règles métier et les scripts clients, qui régissent les tâches de commande de travaux de la configuration de travail de la création à la résolution. Lors de la création d'une commande de travaux, les initiateurs ou les qualificateurs peuvent sélectionner la configuration de travail qui correspond au travail sur le terrain, soit directement, soit via un modèle.

### Procédure

1. Sur la page de mise en route de Guided Setup, cliquez sur **Premiers pas**.
2. Dans la catégorie Types de tâches de commande de travaux, affichez la liste des tâches pour configurer la fonctionnalité.

#### Tâches de configuration du travail

| Tâche | Description |
|---|---|
| Créer des types de tâches de commande de travaux | Vous pouvez éventuellement créer une table de type de tâche de commande de travaux qui étend la table de tâches de commande de travaux (wm_task). |

Traduction automatique

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

| Tâche | Description |
| --- | --- |
| | **Remarque :** Assurez-vous que la table de tâches de commande de travaux est extensible avant de continuer. Activez le marqueur Audit pour la nouvelle table Type de tâche de commande de travaux créée pour capturer l'historique d'audit.<br><br>Vous pouvez créer une table pour le type de tâche de commande de travaux à l'aide de la fonctionnalité de création de table de plateforme (accédez à **Définition du système** > **Table**).<br><br>**Remarque :** Assurez-vous que l'accès à l'application est défini sur « Tous les périmètres de l'application » pour permettre à toutes les fonctionnalités de service sur site d'accéder à la nouvelle table. |
| Configurez les règles de vues. | Les règles de vues déterminent les vues de formulaire qui sont disponibles pour les utilisateurs. Créez des règles de vue déterminant les conditions dans lesquelles le système affiche la table Type de tâche de commande de travaux dans une vue spécifiée. |
| Configurez les politiques d'interface utilisateur. | Les politiques d'interface utilisateur changent de manière dynamique le comportement des informations dans un formulaire, par exemple définir un champ sur Lecture seule ou rendre un champ obligatoire. Configurez les politiques d'interface utilisateur souhaitées pour le formulaire de tâche de commande de travaux. |
| Configurez les scripts clients. | Les scripts clients permettent au système d'exécuter JavaScript sur le client lorsque des événements liés au client se produisent, par exemple lors du chargement d'un formulaire ou lorsqu'un champ change de valeur. Configurez les scripts clients souhaités pour la table Type de commande de travaux. |
| Configurer des règles métier | Une règle métier est un script de serveur qui s'exécute lorsqu'un enregistrement est affiché, inséré, mis à jour ou supprimé, ou lorsqu'une table est interrogée. Utilisez les règles métier pour accomplir des tâches, par exemple changer automatiquement les valeurs dans les champs de formulaire lorsque certaines conditions sont remplies, ou pour créer des événements pour les notifications par e-mail et les actions des scripts. Définissez les règles métier souhaitées pour la table Type de tâche de commande de travaux. |

Traduction automatique

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

| Tâche | Description |
| --- | --- |
| Configurer les actions d'interface utilisateur | Les actions d’interface utilisateur comprennent les boutons, les liens et les éléments de menu contextuel qui apparaissent sur les formulaires et les listes. Étant donné qu’un type de tâche de commande de travaux est une extension d’une tâche de commande de travaux, le type de tâche de commande de travaux hérite des actions d’interface utilisateur de la commande de travaux. |
| Configurez les rôles. | Créez un ou plusieurs rôles pour contrôler l’accès aux fonctionnalités et aux options du Type de tâche de commande de travaux. Ensuite, accordez à ces rôles l'accès aux applications et modules souhaités. |
| Configurez les ACL. | Utilisez les règles des listes de contrôle d'accès (ACL) pour restreindre l'accès aux données. |
| Configurer des catégories de tâches | Créer une catégorie pour les différents types de tâches qui partagent une configuration de service sur site similaire. |
| Configurer les types de tâches | Créez un type de tâche pour les tâches répétitives que votre entreprise effectue. Par exemple, une entreprise d’installation de chauffage peut créer des types de travail intitulés Installer le chauffage, Réparer le chauffage et Remplacer le chauffage. |
| Configurer la configuration de Gestion des services sur site (configuration SM) | Vous pouvez également créer une nouvelle configuration de Gestion des services sur site (configuration SM) si nécessaire pour une configuration de tâche. Configurez plusieurs paramètres différents pour déterminer comment les opérations quotidiennes, y compris les processus de gestion, les méthodes d’affectation de tâches, les notifications et autres tâches d’activités sont gérés dans la configuration de tâche. |
| Configurer la configuration de tâche | Permet au client de configurer différentes configurations de tâche pour les workflows de service sur site selon les besoins d’une unité business ou d’un département.<br><br>Chaque configuration de tâche permet à l’entreprise ou au département de configurer les champs de données requis en les mappant à la table Type de tâche de commande de travaux. La configuration de travail peut également être configurée avec la configuration d’application Gestion des services (configuration SM) correcte.<br><br>La configuration de tâche est éventuellement mappée à la catégorie de tâche correcte, de sorte que seuls |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 types de tâches correspondant à une configuration de tâche donnée sont disponibles pour la sélection sur la tâche de commande de travaux. |

3. Pour effectuer une tâche, cliquez sur **Configurer**.

   Ce bouton ouvre la page dans votre instance, là où la configuration est effectuée.

### Gérer les configurations de travail

Gérez les configurations de travail pour vous assurer que les configurations font référence aux tables de tâches appropriées et s'affichent dans les configurations de Gestion des services (SM) sélectionnées.

#### Avant de commencer
Rôle requis : admin

#### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Administration** > **Configurations de travail**
2. Sélectionnez une configuration de travail à gérer.
3. Remplissez les champs du formulaire.

**Formulaire Configuration du travail**

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Nom | Nom de la configuration de travail. |
| Table de tâches | Nom de la table de tâches. |
| Configuration SM | Nom de la configuration SM. |
| Description | Description de la configuration de travail. |
| Actif | Option permettant d'indiquer si la configuration de travail est disponible à la sélection. |
| Type de configuration | Type de configuration pour la configuration de travail. |
| Catégorie de type de travail | Catégorie de type de travail pour la configuration de travail sélectionnée |

4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

### Configuration d'un modèle de commande de travaux avec des configurations de travail

Le module d'extension Service sur site Work Configurations (com.snc.fsm_work_types) vous permet d'ajouter des configurations de travail aux modèles de commande de travaux. Lorsque vous créez une commande de travaux à l'aide du modèle, les tâches de commande de travaux sont enregistrées dans la table de tâches spécifiée dans la configuration de travail.

Pour plus d'informations sur la configuration des configurations de travail, reportez-vous à la section Configurer des configurations de travail.

Traduction automatique

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

Pour en savoir plus sur la création d'un modèle de commande de travaux, reportez-vous à la section Créer un modèle de commande de travaux.

### Configurer la configuration de la planification dynamique avec des configurations de travail

Le module d'extensionService sur site Configurations de travail (com.snc.fsm_work_types) vous permet de définir différentes configurations de planification dynamique pour différentes configurations de travail. Les tâches de commande de travaux planifiées dynamiquement seront enregistrées dans la table de tâches spécifiée dans la configuration de travail.

Pour plus d'informations sur la configuration des configurations de travail, reportez-vous à la section Configurer des configurations de travail.

Pour plus d'informations, voir Configurer la planification dynamique

### Exemple de workflow pour Service sur site les configurations de travail

Découvrez comment utiliser les Service sur site configurations de travail pour une tâche de réparation pour le scanner IRM. Cet exemple de workflow montre un flux personnalisé et un état supplémentaire pour la commande de travaux de réparation pour le scanner IRM.

#### Avant de commencer

Rôle requis : admin, wm_agent

Assurez-vous que les modules d'extension Service sur site Work Configurations (com.snc.fsm_work_types) et Demo Service sur site Work Configuration for Break fix (com.snc.fsm_mri_scanner_breakfix_work_config) sont installés.

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le workflow de démonstration pour les configurations de travail de service sur site utilise une configuration SM personnalisée (MRI Scanner Break Fix) pour les commandes de travaux de type break-fix pour MRI Scanner. Les personnalisations incluses dans la configuration de ce workflow sont les suivantes :

- Qualifier automatiquement la commande de travaux
- Accepter automatiquement la tâche de commande de travaux lorsqu'elle est affectée à un agent
- Un état supplémentaire **Terminer le diagnostic**
- Questionnaire pour le dépannage du scanner IRM
- Modèle de résumé de la commande de travaux pour l'achèvement de la tâche

#### Procédure

1. Créez un ordre de travail de type break-fix en spécifiant le modèle comme **modèle de réparation de rupture de scanner IRM**.
2. Sélectionnez **Prêt pour la qualification** ; la tâche passe à l'état **Qualifié** .
3. Affectez la tâche.
   a. Accédez à la tâche de commande de travaux.
   b. Sélectionnez le groupe de répartition, le groupe d'affectation et l'agent.
   c. Enregistrez la tâche.

   La tâche de commande de travaux passe à l'état **Accepté** .
4. En tant qu'agent, procédez comme suit :

Traduction automatique

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

a. Accédez à la tâche de commande de travaux et renseignez les champs supplémentaires **Type de problème**, **Détails du problème** et **Détails du diagnostic** qui sont ajoutés pour cette configuration de travail.

b. Sélectionnez **Diagnostic complet** ; la tâche de commande de travaux passe à **Diagnostic terminé**.

c. Sélectionnez **Questionnaires** pour compléter le questionnaire inclus dans la configuration de travail.

d. Saisissez les commentaires de fermeture dans les **notes de travail** et sélectionnez **Fermer terminé**.

5. Fermez la commande de travaux.

a. Accédez à la commande de travaux et sélectionnez **Signer et confirmer**.

b. Entrez votre nom et votre signature dans le **pavé de signature** et sélectionnez **Accepter**.

c. Téléchargez le résumé de la commande de travaux personnalisé pour le workflow de configuration de travail de démonstration.

## Configuration de la gestion du travail planifié

Configurez Gestion du travail planifié pour créer et gérer des activités de travail planifiées avec des calendriers récurrents à intervalles réguliers.

## Vue d'ensemble de la configuration

Les étapes de paramétrage de la gestion des travaux planifiés sont les suivantes :

1. Installer Gestion du travail planifié

   Installez l'application Gestion du travail planifié (com.snc.fsm_planned_work_management) si vous disposez du rôle administrateur.

2. (Facultatif) Utiliser un point d'extension pour la gestion du travail planifié

   Utilisez des points d'extension pour développer la fonctionnalité Gestion des services sur site sans modifier le code d'application.

3. Configuration des plans de travaux

   Créez un plan de travail pour un modèle de produit ou d'autres critères, tels que l'emplacement ou l'actif. Par exemple, vous pouvez configurer le calendrier de travail pour spécifier que le service est effectué tous les six mois pendant les deux premières années à compter de la date d'achat, ou après avoir parcouru 10 000 miles, selon la première éventualité.

**Information associée**

Créer une commande de travaux pour le travail planifié

Exemple de plan de travail

Page d'accueil de Planned Work Management

### Installer Gestion du travail planifié

Vous devez disposer du rôle administrateur pour installer l'application Gestion du travail planifié (com.snc.fsm_planned_work_management).Cette application inclut des données de démonstration

Traduction automatique

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

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 dans le pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences en matière de gestion des licences ou d'abonnements ServiceNow Store et la compatibilité des versions.
- L'activation de la gestion du travail planifié active les modules d'extension suivants s'ils ne sont pas déjà activés.

  **Modules d'extension ServiceNow requis**

  **Gestion des modèles pour Service sur site (com.snc.fsm_template_management)**

  Vous permet de configurer et de gérer les modèles de commande de travaux afin de créer dynamiquement des commandes de travaux. Pour plus d'informations, consultez Activer la gestion de modèles pour Field Service.

  **Maintenance planifiée (com.snc.planned_maintenance)**

  Vous permet de gérer la maintenance préventive régulière des actifs. Pour plus d'informations, consultez Activer la maintenance planifiée .

  **Field Service Management (com.snc.work_management)**

  Vous permet de gérer les demandes de travail effectuées sur site par les agents de service sur site. Pour plus d'informations, consultez Activation de Field Service Management.

  **CSM and FSM Configurable Workspace Foundation (com.snc.uib.cwf_workspace)**

  Vous permet d'accéder à la page d'accueil et au calendrier de planification de Gestion du travail planifié et de les gérer.

Rôle requis : admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Gestion du travail planifié :

- Modules d'extension
- Rôles
- Travaux planifiés
- Tables

Pour plus d'informations, consultez Composants de la Gestion du travail planifié.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Gestion du travail planifié (com.snc.fsm_planned_work_management).

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

   La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 Examiner les détails d'installation qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.

5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités de l'application pour les cas d'utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

6. Sélectionnez **Installer**.

### Utilisation d'un point d'extension pour la gestion des travaux planifiés

Les points d'extension vous permettent d'étendre les fonctionnalités d'une application et d'intégrer les personnalisations sans modifier le code d'application. Les points d'extension sont stockés dans la table Point d'extension [sys_extension_point].

Le module d'extension Planned Work Management (com.snc.fsm_planned_work_management) ajoute le `global. Point d'extension PlannedMaintenanceExtensionPoint` , qui crée une logique pour créer des commandes de travaux pour le calendrier de travaux planifié à l'aide des options améliorées de la gestion des travaux planifiés.

Les points d'extension par défaut fournis avec une application ne peuvent pas être modifiés ou désactivés. Si une modification est nécessaire, si vous avez le rôle d'administrateur, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- créer une implémentation d'un point d'extension ;
- Apportez les modifications nécessaires à l'implémentation.
- définir l'ordre d'implémentation sur un nombre inférieur. Le système exécute l'implémentation avec le numéro d'ordre le plus bas.

> **Remarque :**
> Les noms d'API utilisés dans l'implémentation doivent rester les mêmes afin que le point d'extension puisse identifier l'implémentation. Sinon, une erreur se produit.

#### Information associée

Utilisation de points d'extension pour étendre les fonctionnalités de l'application

### Configuration des plans de travaux

Gestion du travail planifié vous permet de créer, de maintenir et de planifier des plans de travail flexibles pour toute activité récurrente qui nécessite une maintenance régulière.

Vous pouvez créer un plan de travail pour un modèle de produit ou d'autres critères, tels que l'emplacement, la ressource, le CI, etc., et spécifier le travail à effectuer. Le calendrier de travaux planifié spécifie le calendrier, en spécifiant la fréquence et le moment d'exécution du travail.

Par exemple, vous pouvez configurer un plan de travaux pour effectuer un entretien automobile pour une voiture nouvellement achetée. Le calendrier de travail peut spécifier d'effectuer un service tous les six mois pendant deux ans à compter de la date d'achat ou après avoir parcouru 10 000 miles, selon la première éventualité.

Traduction automatique

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

## Vue d'ensemble de la configuration

Les étapes de configuration des plans de travail sont les suivantes :

1. Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Créer un plan de travail

     Utilisez des plans de travail pour définir comment et quand le travail doit être effectué pour une activité.

   - Migrer les plans de maintenance vers Gestion du travail planifié

     Migrer les plans de maintenance de Maintenance planifiée vers Gestion du travail planifié.
2. Configurer un calendrier de travail

   Utilisez des calendriers de travail Définissez des critères spécifiques pour déterminer quand le plan doit être exécuté. Cela inclut la définition de la date de début et de la date de fin de l'exécution du plan.
3. Associer un modèle de commande de travaux à un calendrier de travail

   Mappez une ou plusieurs conditions à un calendrier de travail planifié. Par exemple, vous pouvez configurer la maintenance de deux imprimantes de marques différentes en même temps. Pour ce faire, vous devez créer un calendrier pour ces machines, puis le mapper à différents modèles de commande de travaux.
4. Créer des enregistrements de travaux planifiés

   Créez des enregistrements de travaux pour les travaux qui ont été mappés à un plan de travail. Appliquez un plan de travail aux enregistrements et calendriers correspondants pour créer des enregistrements de travaux planifiés.
5. (Facultatif) Supprimer les occurrences de calendrier de vos commandes de travaux planifiées

   Utilisez la suppression du calendrier pour rationaliser les tâches en supprimant les tâches en double lorsque les calendriers se chevauchent. Pendant la période de suppression du calendrier, le système annule automatiquement les tâches planifiées en double identifiées afin qu'elles ne soient pas exécutées comme prévu initialement.
6. (Facultatif) Replanifier la commande de travaux planifiée

   Évitez de générer des commandes de travaux en double pour les occurrences de calendrier qui se chevauchent en modifiant la date de début ou de fin, en avançant ou en retardant les travaux de maintenance selon les besoins.

### Créer un plan de travail

Créez un plan de travail pour spécifier comment et quand le travail doit être effectué pour n'importe quelle activité.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin et model_manager

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un plan de travail comprend la date de début et la date de fin effectives qui déterminent la période pour laquelle l'exécution du plan peut être planifiée. Le plan ne fonctionnera pas au-delà de la date de fin 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.

Chaque plan de travaux doit être associé à au moins un ou plusieurs enregistrements auxquels vous souhaitez appliquer le plan de travaux. Vous pouvez identifier les enregistrements qui nécessitent un travail en appliquant les critères de filtrage à la table sélectionnée dans le plan. Par exemple, vous pouvez filtrer les enregistrements correspondants (contenant des ordinateurs Apple) pour un plan de travail en appliquant un critère de filtrage à la table contenant les enregistrements de l'ordinateur qui commence par « apple ».

**Remarque :**
Les actifs filtrés ou les activités qui nécessitent un travail sont appelés enregistrements correspondants dans le plan de travaux.

Vous pouvez également créer un plan de travail via l'espace de travail de gestion du travail planifié. Accédez à la **Tous** > **Planned Work Management** > **Espace de travail**, puis sélectionnez l'icône **Liste** ( ).

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Planned Work Management** > **Plans**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

**Plan de travaux**

| Champ | Description |
|---|---|
| Numéro | Numéro unique pour le plan de travaux.<br>Ce champ est automatiquement défini. |
| Actif | Option permettant de déterminer si ce plan de travail est disponible pour utilisation. |
| Début effectif | Date de début effectif à partir du moment où le plan de travaux est actif. |
| Fin effective | Date de fin effective jusqu'au moment où le plan de travaux est actif. |
| Prévoir les commandes de travaux | Option permettant de spécifier si ce plan de travaux est applicable pour estimer et générer les commandes de travaux à venir. |
| Nom | Nom du plan de travaux. |
| Description brève | Une brève description du plan de travail. |
| Conditions | |
| Type | Type de déclencheur qui détermine quand le travail doit être effectué.<br>○ **Selon les modèles :** Basez le plan de travail sur un modèle spécifié d'un CI.<br>○ **Généralités:** Basez le plan de travail sur une table et un filtre.<br>○ **Base d'installation :** Baser le plan de travail sur des modèles spécifiés d'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.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | **Remarque :**<br>○ Les plans basés sur un modèle s'appliquent uniquement aux modèles matériels, en particulier ceux qui ont au moins une catégorie de modèle définie.<br>○ 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 | Sélectionnez un ou plusieurs éléments du catalogue de produits pour identifier les CI ou la base d'installation qui nécessitent une maintenance. Lorsque vous sélectionnez un modèle, la table associée apparaît dans le champ Table. Par exemple, si vous sélectionnez un modèle spécifique de PC, le champ Table affiche **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 en fonction du modèle sélectionné. |
| Table | Table que vous souhaitez associer au plan de travaux.<br>Si vous avez sélectionné Basé sur le modèle dans le champ **Type** , ce champ affiche la table de niveau le plus bas contenant tous les CI sélectionnés. Si vous avez sélectionné Base d'installation dans le champ **Type** , ce champ affiche les tables de base d'installation. |
| Conditions de filtres | Conditions de filtre pour localiser les actifs spécifiques que vous souhaitez utiliser. Seuls les enregistrements de la table sélectionnée qui correspondent aux critères de filtrage nécessitent un travail. |
| Catégorie | Déterminez si le plan de travail s'applique à la planification de l'équipement d'origine (OEM) de catégorie ou à la planification de l'équipement alternatif (AEM). |
| Appliquer aux nouveaux enregistrements correspondants | Option permettant de s'assurer que les calendriers définis pour ce plan de travail sont appliqués à tous les enregistrements qui ont été ajoutés à la table spécifiée depuis la dernière exécution du plan, et qu'ils remplissent également les conditions spécifiées dans les conditions de filtre. |

Traduction automatique

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

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Politique de remplacement de la maintenance | Spécifiez ce qu'il convient de faire lorsqu'un plan de travaux s'exécute en fonction d'une occurrence de calendrier déjà en cours.<br>○ **Laisser:** N'autorisez pas la création de nouvelles tâches ou la suppression de tâches existantes.<br>○ **Annuler l'existant :** Autorisez la suppression des tâches existantes associées au plan et la création de nouvelles tâches pour les remplacer.<br>○ **Ajouter à l'existant :** Autorisez de nouvelles tâches à remplacer les tâches actives existantes pour l'occurrence de calendrier spécifique d'un plan. |

### Résultats

- Le plan de travaux est créé avec succès.
- Les activités spécifiques nécessitant un travail sont identifiées à partir de la table sélectionnée en fonction des conditions de filtrage.

### Que faire ensuite

Après avoir créé un plan de travail, configurez-le en fonction du plan de travail. Pour plus d'informations, voir Configurer un calendrier de travail

## Migrer les plans de maintenance vers Gestion du travail planifié

Vous pouvez migrer les plans de la gestion planifiée vers la gestion planifiée des travaux afin que les plans puissent utiliser les fonctionnalités de la gestion des travaux planifiés.

### Avant de commencer

Rôle requis : admin

La migration s'applique aux plans de maintenance basés sur la durée, en particulier les migrations mensuelles, annuelles et hebdomadaires.

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Maintenance planifiée** > **Plans de maintenance**.
2. Sélectionner un plan de maintenance.
3. Sélectionnez **Migrer le plan**.

### Résultats

Le plan de maintenance sera désactivé et un nouvel enregistrement de plan sera créé dans Gestion des travaux planifiés.

### Que faire ensuite

Pour vérifier que le plan a été migré, accédez à **Tous** > **Planned Work Management** > **Plans**.

## Configurer un calendrier de travail

Après avoir créé un plan de travail, il est important de définir des critères spécifiques pour déterminer quand le plan doit être exécuté. Cela inclut la définition de la date de début 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.

de la date de fin de l'exécution du plan. Pour créer un horaire de travail flexible pour le plan, vous pouvez configurer plusieurs calendriers de travail et les affecter en conséquence.

**Avant de commencer**
Rôle requis : sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin et model_manager

Vous devez créer un plan de travail avant de configurer un calendrier de travail pour le plan.

**Pourquoi et quand exécuter cette tâche**
Vous pouvez créer un ou plusieurs calendriers. Par exemple, vous pouvez configurer des calendriers pour qu'une classe d'ordinateur redémarre le premier et le 15 de chaque mois.

**Remarque :**
Planifiez soigneusement lorsque vous définissez plusieurs calendriers de travail pour le même plan. Par exemple, vous définissez un calendrier pour remplacer une cartouche d'imprimante tous les trois mois. Vous configurez un autre calendrier pour remplacer la cartouche toutes les 10 000 pages imprimées. Ce conflit pourrait entraîner le remplacement de la cartouche deux fois dans la même semaine. Assurez-vous que vos calendriers n'entrent pas en conflit les uns avec les autres.

Les calendriers de travail peuvent être basés sur la durée ou le compteur et peuvent être déclenchés par la première condition connexe. Par exemple, dans le formulaire Calendrier de travaux planifié, sélectionnez **Durée ou Compteur** comme déclencheur d'un calendrier de maintenance automobile, puis définissez la durée à six mois et le compteur à 10 000 miles. Le calendrier est déclenché par la première éventualité. Lorsque le déclencheur **Durée ou Compteur** est sélectionné, les champs **Prochaine heure d'exécution** et Valeur de la **prochaine exécution** sont renseignés dans la liste connexe **Enregistrements de travaux planifiés** sur le formulaire Plan de travaux.

**Remarque :**
Dans un enregistrement de plan de travail, l'horodatage affiché dans le champ Heure de la **prochaine exécution** est différent de l'heure définie pour l'exécution du travail planifié. Le champ **Action suivante** de l'enregistrement **Exécution nocturne de maintenance planifiée** affiche le temps d'exécution réel de la tâche planifiée pour le travail planifié.

Lorsque la tâche planifiée s'exécute, elle vérifie si la valeur du champ **Prochaine heure d'exécution** est inférieure à la durée définie pour la prochaine tâche d'exécution nocturne de tâche planifiée et, si c'est le cas, le système génère une demande. Aucune maintenance nocturne planifiée n'est exécutée et aucune demande n'est générée en fonction de la prochaine heure d'exécution.

Un horaire de travail flexible peut être créé pour plusieurs actifs appartenant au même plan de travail en fonction de leur date d'installation. Par exemple, dans le formulaire Calendrier de travaux planifié, sélectionnez Valeur du **champ** comme calendrier de début planifié basé sur, pour plusieurs actifs, puis sélectionnez **Installé** comme référence de début effectif. Le calendrier identifie la date de début de l'enregistrement de travaux planifié en fonction de la date d'installation des actifs associés au plan de travaux. Lorsque la **valeur du champ** Démarrer le calendrier planifié est sélectionnée, le champ **Prochaine heure d'exécution** est renseigné dans la liste connexe **Enregistrements de travaux planifiés** sur le formulaire Plan de travaux.

Vous pouvez également créer des calendriers de travail planifiés via l'espace de travail de gestion du travail planifié. Accédez à la **Tous** > **Planned Work Management** > **Espace de travail**, puis sélectionnez l'icône **Liste** ( 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.

## Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Planned Work Management** > **Plans de travaux**.
2. Ouvrez le plan de travail que vous souhaitez associer à un calendrier de travail.
3. Dans la liste connexe **Calendriers de travaux planifiés** , sélectionnez Nouveau.
4. Remplissez les champs du formulaire.

### Calendrier de travaux planifié

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom du calendrier de travaux planifié. |
| Description brève | Bref résumé du calendrier de travail planifié. |
| Déclencheur | Condition de synchronisation qui déclenche l'exécution du plan.<br>○ **Durée :** travail à effectuer en fonction du temps. En fonction de votre sélection, des champs supplémentaires apparaissent pour définir la durée.<br>○ **Compteur :** travail à effectuer en fonction du nombre. Les champs **Tous les** et **Champ** s'affichent.<br>○ **Condition:** Maintenance à effectuer lorsqu'une certaine condition est remplie. Le champ **Condition de filtre** s'affiche.<br>○ **Script:** Appliquez des critères avancés pour exécuter un plan de maintenance. Le champ **Script** s'affiche.<br>○ **Durée ou Compteur :** Maintenance à effectuer en fonction du temps et du nombre, selon la première éventualité. Vous devez spécifier les détails de la durée et du compteur. |
| Plan | Nom du plan de travail dont ce calendrier fait partie.<br>Ce champ est automatiquement défini sur le nom du plan de travaux. |
| Actif | Option permettant d'activer la planification d'un plan de travail. |
| Détails de la durée | |
| Type de déclencheur | Catégorie de durée du calendrier de travail. Par exemple, si vous sélectionnez **Plusieurs jours de la semaine**, le champ **Jours d'échéance de la semaine s'affiche** pour vous permettre de spécifier les jours de la semaine où le travail planifié doit être effectué.<br>Différents champs s'affichent en fonction du type de déclencheur sélectionné. |

Traduction automatique

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

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | Ce champ s’affiche lorsque **Durée** est sélectionné pour **le déclenchement**. |
| Type mensuel | Sélectionnez Fixe ou Flottant pour mentionner un jour particulier du mois afin d’exécuter la planification.<br><br>Ce champ s’affiche lorsque le champ **Type de déclencheur** est défini sur **Mensuel**. |
| Type annuel | Sélectionnez Fixe ou Flottant pour spécifier un jour et un mois particuliers d’une année afin d’exécuter le calendrier.<br><br>Ce champ s’affiche uniquement lorsque le champ **Type de déclencheur** est défini sur **Annuel**. |
| Répéter tous les | Spécifiez la fréquence à laquelle la planification doit se répéter. Par exemple, si vous sélectionnez des répétitions hebdomadaires, spécifiez la fréquence, par exemple toutes les semaines ou toutes les deux semaines. |
| Répétition | Fréquence de répétition du calendrier de travail planifié.<br><br>Ce champ s’affiche lorsque le champ **Type de déclencheur** est défini sur **Intervalle**. |
| Run dayofweek | Jour de la semaine pour répéter.<br><br>Ce champ s’affiche lorsque **Hebdomadaire** est sélectionné pour **Type de déclencheur**. |
| Date d'échéance du mois | Jour du mois pour répéter.<br><br>Ce champ s’affiche lorsque **Mensuel** ou **Annuel** est sélectionné pour **Type de déclencheur**. |
| Exécuter le mois | Mois pour répéter.<br><br>Ce champ s’affiche lorsque **Annuel**est sélectionné pour **Type de déclencheur**. |
| Date d'échéance | Heure du jour en heures, minutes et secondes.<br><br>Ce champ s’affiche pour tous les types de déclencheurs, à l’exception de l’intervalle. |
| Délai | Nombre de jours avant la date **d’échéance demandée** pour déterminer la date à laquelle le travail doit commencer. Cette date est préremplie dans le champ **Début planifié** de la tâche. |

Traduction automatique

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

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | Ce champ s'affiche lorsque **Durée** est sélectionné pour **le déclenchement**. |
| Conserver l'intervalle calculé | Option permettant de redémarrer le calcul de l'intervalle à partir du moment où la commande de travaux a été terminée.<br><br>Ce champ s'affiche lorsque **l'option Intervalle**, **Mensuel** ou **Annuel** est sélectionnée pour le **type de déclencheur** et lorsque l'option **Fixe** est sélectionnée pour le **type Mensuel** et le **type Annuellement** . |
| Condition | Condition qui détermine si le calendrier de maintenance doit être exécuté.<br><br>Ce champ s'affiche lorsque **la condition** est sélectionnée pour le déclenchement. |
| Script | Script qui détermine si le calendrier de maintenance doit être exécuté. Par exemple, la maintenance s'exécute si le script renvoie la valeur vrai. La variable « current » est disponible et représente l'enregistrement en cours de maintenance, par exemple un CI.<br><br>Ce champ s'affiche lorsque **le script** est sélectionné pour **le déclencheur**. |
| Détails de la mesure | |
| Table | Répertorie la table associée aux actifs ou CI sélectionnés pour la maintenance.<br><br>Ce champ s'affiche lorsque Compteur ou Condition est sélectionné pour le déclenchement. |
| Champ | Champ utilisé pour définir à quoi s'appliquent les occurrences dans le champ **Tous les** Par exemple, si le champ Pages est renseigné, le champ **Chaque** peut contenir le nombre de pages qui sont imprimées avant l'exécution de l'action définie dans le plan.<br><br>Ce champ s'affiche lorsque **Compteur** est sélectionné pour le déclenchement. |
| Tous les | Nombre d'occurrences, telles que des kilomètres ou des pages, qui doivent être enregistrées avant l'exécution du plan de travail. La valeur doit être supérieure à zéro (0).<br><br>Ce champ s'affiche lorsque **Compteur** est sélectionné pour le déclenchement. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 |
| --- | --- |
| Conserver le compteur calculé | Option permettant de redémarrer le calcul du compteur en fonction de la valeur définie dans le champ **Tout.** |
| Détails d'effectivité | |
| Démarrer le calendrier planifié basé sur | Option sur la base de laquelle le calendrier de travaux planifié doit déterminer sa date de début.<br>○ Date<br>○ Valeur du champ<br>○ Planifier |
| Début effectif | Date de début effectif à partir du moment où le travail planifié est planifié. |
| Référence de début effectif | Valeur de champ à utiliser pour déterminer la date de début des travaux planifiés. La référence de début effectif affiche la liste des champs de la table sélectionnée pour créer les conditions du plan de travaux. Par exemple, Imprimante [cmdb_ci_printer]<br>Ce champ apparaît uniquement lorsque la **valeur du champ** est sélectionnée dans **Démarrer le calendrier planifié en fonction de**. |
| Planifier | Nom du calendrier à utiliser pour calculer la date de début du plan de travaux.<br>Ce champ s'affiche uniquement lorsque **le calendrier** est sélectionné dans **Démarrer le calendrier planifié basé sur**. |
| Calendrier de fin planifiée basé sur | Valeur qui détermine la date de fin d'un calendrier de travaux planifié.<br>○ Date<br>○ Valeur du champ<br>○ Fréquence |
| Fréquence | Déterminez la fréquence à laquelle le travail planifié doit être effectué. Par exemple, si la fréquence est indiquée sur 4, le cycle de travail planifié s'exécutera quatre fois et se terminera après la quatrième itération. |

5. Sélectionnez **Soumettre**.

### Résultats

Le calendrier est créé pour un plan de travail. La liste connexe des occurrences de calendrier est ajoutée au calendrier pour suivre l'occurrence des cycles de maintenance pour 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.

Les occurrences de calendrier sont créées automatiquement pour les calendriers basés sur la durée. Toutefois, si une autre option de déclenchement est sélectionnée pour un calendrier, l'occurrence n'est créée que lorsque la condition spécifiée ou la valeur de compteur est remplie. Les créations d'occurrences de calendrier dépendent de la date de fin effective. Si aucune date de fin d'entrée en vigueur n'est spécifiée, l'application génère l'occurrence suivante du calendrier.

### Associer un modèle de commande de travaux à un calendrier de travail

Mappez un ou plusieurs modèles de commande de travaux à un calendrier de travail planifié. Ajoutez des conditions pour identifier les modèles pertinents pour les enregistrements de travaux planifiés.

## Avant de commencer

Rôle requis : sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin et model_manager

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par exemple, pour répondre aux besoins de maintenance de deux appareils d'IRM de marques différentes, en même temps. Vous devez créer un calendrier pour ces machines, puis le mapper à différents modèles de commande de travaux. Ajoutez des conditions afin que la planification puisse identifier le modèle approprié pour générer des commandes de travaux spécifiques à chaque machine d'IRM.

## Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Planned Work Management** > **Plans**.
2. Ouvrez un plan à partir de la liste des plans de travaux.
3. Dans la liste connexe Calendriers de travaux planifiés, sélectionnez un calendrier auquel vous souhaitez associer un modèle de commande de travaux.
4. Dans la liste connexe Modèles de calendriers de travaux planifiés, sélectionnez **Nouveau**.
5. Remplissez les champs du formulaire.

### Formulaire Modèle de calendrier de travaux planifié

| Champ | Description |
|---|---|
| Modèle | Modèle de commande de travaux à associer au calendrier de travaux planifié. |
| Planifier | Calendrier de travail planifié auquel vous ajoutez le modèle.<br><br>Ce champ est automatiquement défini sur le calendrier de travail planifié sélectionné. |
| Table | Table associée au plan de travaux correspondant de ce calendrier planifié.<br><br>Ce champ est automatiquement défini sur le nom de la table sélectionnée pour le plan de travaux. |
| Condition | Conditions de filtre pour déterminer le modèle de commande de travaux à utiliser pour créer 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 |
| --- | --- |
| | commandes de travaux en fonction du calendrier planifié. |

6. Sélectionnez **Soumettre**.

### Résultats
Les commandes de travaux créées par les travaux planifiés en cours d'exécution sur le calendrier de travail associé contiennent le modèle sélectionné.

## Créer des enregistrements de travaux planifiés

Créez une liste d'enregistrements de travaux planifiés en fonction du nombre de calendriers de travail configurés, des enregistrements correspondants ou du nombre de modèles mappés au calendrier.

### Avant de commencer
Vous devez affecter un calendrier au plan de travail. Pour plus d'informations, consultez Configurer un calendrier de travail.

Rôle requis : sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin et model_manager

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les enregistrements de travaux planifiés sont utilisés par la tâche planifiée *Exécution nocturne de maintenance planifiée* pour créer des commandes de travaux. Pour plus d'informations, consultez Exécuter une tâche planifiée pour exécuter un calendrier de travail planifié.

Appliquez un plan de travail aux enregistrements et calendriers correspondants pour créer des enregistrements de travaux planifiés. Si plusieurs calendriers sont définis pour un plan de travail, ils prennent tous effet sur les enregistrements correspondants lors de la création des enregistrements de travaux planifiés. Cette même fonctionnalité existe pour les calendriers de travail qui sont utilisés pour appliquer le calendrier spécifique aux enregistrements correspondants dans le plan de travail associé.

Vous pouvez également créer des enregistrements de travaux planifiés via l'espace de travail de gestion du travail planifié. Accédez à la **Tous** > **Planned Work Management** > **Espace de travail**, puis sélectionnez l'icône Liste ( icône ).

### Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Planned Work Management** > **Plans**.
2. Créez des enregistrements de travaux planifiés.

### Résultats
Le calendrier de travail configuré est appliqué aux enregistrements correspondants de ce plan et génère une liste des enregistrements de travaux planifiés.

## Supprimer les occurrences de calendrier de vos commandes de travaux planifiées

Rationalisez et optimisez les activités de maintenance en supprimant les tâches de travail planifiées en double lorsque différents calendriers se chevauchent.

### Avant de commencer
Rôle requis : sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin

Traduction automatique

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

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez la suppression du calendrier pour rationaliser les tâches en supprimant les tâches en double lorsque les calendriers se chevauchent. Pendant la période de suppression du calendrier, le système annule automatiquement les tâches planifiées en double identifiées afin qu'elles ne soient pas exécutées comme prévu initialement.

Prenons l'exemple d'un appareil d'IRM avec des plans de maintenance programmés mensuels et trimestriels. Si la maintenance mensuelle a lieu le 15 et la maintenance trimestrielle le 22 de tous les trois mois, ces calendriers se chevauchent tous les trois mois. Les deux calendriers peuvent inclure des tâches, telles que le nettoyage des bouches d'aération. Pour éviter d'effectuer la même tâche deux fois, une période de suppression (par exemple, sept jours) est utilisée pour vérifier les chevauchements. Si les tâches mensuelles sont couvertes dans le calendrier trimestriel, le système supprime la maintenance mensuelle. Cela permet d'éviter les doublons, d'économiser des ressources et de maintenir l'efficacité opérationnelle.

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des services sur site** > **Planned Work Management** > **Plans**.
2. Ouvrez votre plan de travaux.
3. Dans la liste connexe Calendriers de travaux planifiés, sélectionnez un calendrier que vous souhaitez supprimer avec un autre calendrier.
4. Dans la liste connexe Planifier les suppressions, sélectionnez **Nouveau**.
5. Remplissez les champs du formulaire.

#### Formulaire Planifier les suppressions

| Champ | Description |
|---|---|
| Supprimer la période | Période au cours de laquelle les occurrences de chevauchement de calendrier sont identifiées, ce qui permet au système de supprimer les tâches de commande de travaux en double. |
| Actif | Option permettant d'activer cette règle de suppression. |
| Supprimer par | Nom du calendrier de travail que vous souhaitez avoir prioritaire sur le calendrier actuel. |
| Ordre | Ordre dans lequel cette règle de suppression est évaluée. |

6. Sélectionnez **Soumettre**.

### Résultats

Le système passe l'état de l'occurrence de calendrier sur Supprimé et annule les tâches de commande de travaux associées.

## Replanifier la commande de travaux planifiée

Replanifiez les commandes de travaux planifiées en avançant ou en retardant la date d'occurrence du calendrier.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin

Traduction automatique

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

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Évitez de générer des commandes de travaux en double pour les occurrences de calendrier qui se chevauchent en modifiant la date de début ou de fin, en avançant ou en retardant les travaux de maintenance selon les besoins.

**Remarque :**
Vous pouvez modifier une occurrence de calendrier uniquement si aucune commande de travaux n'est générée pour elle ou si les commandes de travaux générées pour elle sont à l'état Brouillon.

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des services sur site** > **Planned Work Management** > **Plans**.
2. Ouvrez votre plan de travaux.
3. Dans la liste connexe Calendriers de travaux planifiés, sélectionnez un calendrier pour lequel vous souhaitez examiner les occurrences de calendrier.
4. Dans la liste connexe Occurrences de calendrier, sélectionnez une occurrence de calendrier que vous souhaitez modifier.
5. Mettez à jour le champ **Date de début au plus tôt** ou Date d'échéance **demandée** pour changer la date et l'heure de l'occurrence de calendrier existante.
6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

## Configuration du remplissage automatique des heures d'accès dans une tâche de commande de travaux

La définition des heures d'accès par défaut pour une tâche de commande de travaux en fonction des préférences du client telles que le compte, l'emplacement ou l'actif, active le remplissage automatique des heures d'accès pour la tâche.

Un administrateur peut configurer des heures d'accès préférées par les clients, telles qu'un compte, un emplacement, un actif ou une combinaison des deux. Le système évalue ces niveaux en fonction de leur ordre afin de déterminer les heures d'accès par défaut appropriées pour la tâche.

Les niveaux d'heure d'accès définissent différents attributs des tâches de commande de travaux en tant que critères de correspondance. Ces attributs doivent correspondre à la tâche pour laquelle vous déterminez les heures d'accès. L'affectation d'une commande à chaque niveau aide le système à évaluer les attributs d'une tâche en fonction de leur priorité. Une règle de classement trie les niveaux par ordre décroissant. Vous pouvez ensuite définir les préférences pour ces niveaux d'heure d'accès en attribuant une valeur à chaque attribut et en fournissant un calendrier des heures d'accès, par exemple de 8h00 à 17h00 en semaine, 24h/24 et 7j/7.

Lorsqu'une tâche de commande de travaux est créée, le système recherche tous les niveaux d'heure d'accès actifs en fonction de l'ordre affecté, puis détermine si les attributs de la tâche correspondent aux préférences d'heure d'accès. Si les attributs correspondent, le système remplit automatiquement les préférences d'heure d'accès correspondantes. Notez que les administrateurs ou les répartiteurs peuvent également remplacer manuellement les heures d'accès par défaut si la durée estimée de la tâche tombe en dehors des heures d'accès définies.

L'exemple suivant montre les préférences d'heure d'accès pour un compte à deux emplacements différents et les informations que le système peut renvoyer.

**Niveau de l'heure d'accès : Emplacement du compte, Critères de correspondance : Compte et emplacement, Préférences de compte : Boxeo, Préférences d'emplacement : San Francisco et Floride**

Traduction automatique

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

Le compte Boxeo de l’emplacement de San Francisco a des heures d’accès de 19h00 à 21h00, tandis que le compte Boxeo de l’emplacement de Floride a des heures d’accès de 18h00 à 21h00.

## Vue d'ensemble de la configuration

Les étapes de configuration du remplissage automatique des heures d’accès sont les suivantes :

1. Activer Gestion des services sur site Gestion des heures d’accès

   Activez le module d’extension Gestion des heures d’accès à Gestion des services sur site (com.snc.fsm_access_hours) pour Gestion des services sur site si vous disposez du rôle administrateur.

2. Définir les préférences d’heure d’accès pour une tâche de commande de travaux

   Définissez les heures d’accès pour définir les heures auxquelles un emplacement est disponible pour qu’un agent se rende et termine son travail.

### Activer Gestion des services sur site Gestion des heures d’accès

Vous pouvez activer le module d’extension Gestion des services sur site Access Hours Management (com.snc.fsm_access_hours) si Gestion des services sur site vous disposez du rôle administrateur. L'application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes s'ils ne sont pas déjà installés.

### Avant de commencer

- Service sur site La gestion des heures d’accès nécessite les modules d’extension suivants. Assurez-vous que ces modules d’extension sont activés avant d’installer Service sur site Gestion des heures d’accès.

  **Modules d'extension ServiceNow requis**

  **Gestion des services sur site (com.snc.work_management)**

  Vous permet de gérer les demandes de travail effectuées sur site par les agents de service sur site. (pour en savoir plus, consultez Activation de Field Service Management) ;

Rôle requis : admin.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez le module d’extension Service sur site Access Hours Management (com.snc.fsm_access_hours) à l’aide des critères de filtrage et de la barre de recherche.

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

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

Traduction automatique

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

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

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

## Résultats

Lorsqu'il est activé, le Gestion des services sur site module d'extension Gestion des heures d'accès ajoute l'option **Heures d'accès** au formulaire de tâche de commande de travaux.

### Définir les préférences d'heure d'accès pour une tâche de commande de travaux

Définissez les heures d'accès par défaut pour une tâche de commande de travaux en fonction des préférences du client à différents niveaux, tels que le compte, l'emplacement, l'actif, etc.

## Avant de commencer

Rôle requis : wm_admin

## Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Configuration des heures d'accès** > **Niveaux des heures d'accès**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

**Formulaire Niveaux des heures d'accès**

| Champ | Description |
|---|---|
| Niveau de l'heure d'accès | Nom du niveau. |
| Critères de correspondance | Critères qui doivent correspondre pour renseigner automatiquement les heures d'accès.<br><br>Vous pouvez sélectionner plusieurs critères. |
| Ordre | Ordre dans lequel le niveau d'heure d'accès doit être évalué pour renseigner automatiquement les heures d'accès.<br><br>Une règle de classement trie les niveaux par ordre décroissant. |
| Actif | Option permettant d'activer cette configuration de niveau. |

4. Sélectionnez **Soumettre**.
   Le niveau d'heure d'accès est créé.
5. Dans le module Configuration de l'heure d'accès, sélectionnez **Préférences des heures d'accès**.
6. 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.

**7.** Remplissez les champs du formulaire.

**Formulaire Préférences d'heures d'accès**

| Champ | Description |
|---|---|
| Niveau de l'heure d'accès | Nom du niveau d'heure d'accès pour lequel vous définissez des préférences.<br><br>Les critères de correspondance spécifiés pour le niveau d'heure d'accès s'affichent sous forme de champs dans le formulaire de préférence d'heure d'accès. Par exemple, si le niveau d'heure d'accès sélectionné est Compte et que ses critères de correspondance spécifiés sont Consommateur et Emplacement, les champs Emplacement et Consommateur s'affichent dans le formulaire Préférences d'heure d'accès. |
| Type | Type de données de sortie pour afficher les heures d'accès, soit Valeur soit Script.<br><br>Utilisez Valeur pour définir les heures d'accès statiques ou Script pour définir les heures d'accès de manière dynamique. |
| Actif | Option permettant d'activer cette préférence. |
| Heure d'accès | Valeur statique utilisée par la tâche de commande de travaux pour déterminer les heures d'accès, par exemple de 8h00 à 17h00 en semaine.<br><br>Ce champ s'affiche uniquement lorsque la valeur est sélectionnée dans le champ Type. |
| Script | Script utilisé par la tâche de commande de travaux pour déterminer les heures d'accès.<br><br>Utilisez un script pour déterminer dynamiquement les heures d'accès en utilisant des attributs de tâche de commande de travaux tels que la priorité, le type de travail, etc. Dans le script, identifiez l'attribut à l'aide de la structure `workOrderTask.<attributeName>` ou `workOrder.<attributeName>`. Vous pouvez par exemple déterminer les heures d'accès d'une tâche en fonction de sa priorité. Si la priorité est 1, le script renvoie les heures d'accès 24h/24 et 7j/7 et si la priorité est supérieure à 1, le script renvoie les heures d'accès de 8h00 à 17h00 en semaine. |

Traduction automatique

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

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | Ce champ s'affiche uniquement lorsque Script est sélectionné dans le champ Type. |

8. Sélectionnez **Soumettre**.

### Résultats

Les heures d'accès sont définies pour être remplies automatiquement dans la tâche de commande de travaux en fonction de la préférence du client à différents niveaux.

## Activer la prise en charge des actifs linéaires dans Gestion des services sur site

Vous pouvez activer l'application pour prendre en charge les Gestion des services sur site actifs linéaires en activant le module d'extension Gestion des actifs d'entreprise (com.sn_eam) si vous disposez du rôle administrateur. L'application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension connexes ServiceNow® Store , le cas échéant.

### Avant de commencer

La prise en charge des actifs linéaires pour Gestion des services sur site nécessite l'activation des modules d'extension suivants avant l'installation Gestion des actifs d'entreprise.

**Gestion des services sur site (com.snc.work_management)**

Vous permet de gérer les demandes de travail effectuées sur site par les agents de service sur site. Pour plus d'informations, consultez Activation de Field Service Management.

**Service sur site avec emplacements de service (com.snc.fsm_service_locations)**

Vous permet d'afficher et de sélectionner les actifs linéaires sur la carte.

**CSM and FSM Configurable Workspace Foundation (com.snc.uib.cwf_workspace)**

Vous permet de créer et de gérer des commandes de travaux et des tâches de commande de travaux pour les actifs linéaires.

**Espace de travail du répartiteur (com.snc.uib.fsm_dispatcher_workspace)**

Vous permet d'accéder et de gérer les commandes de travaux et les tâches de commande de travaux pour les actifs linéaires.

**Service sur site Mobile (com.sn_fsm_mobile)**

Vous permet d'accéder à l'application Mobile Agent pour gérer votre travail.

**Gestion des services sur site Espace de travail configurable (com.snc.uib.fsm_agent_workspace)**

Fournit les composants, les listes et les formulaires à prendre en charge Gestion des services sur site sur l'espace de travail configurable CSM.

Rôle requis : admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Gestion des actifs d'entreprise :

- Propriétés
- Règles métier

Pour plus d'informations, consultez Actifs linéaires Propriétés de support.

Traduction automatique

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

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez le module d'extension Gestion des actifs d'entreprise (com.sn_eam) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

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

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

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

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

**Information associée**

Affecter des commandes de travaux pour les actifs linéaires dans Gestion des services sur site

## Configuration de Playbooks for Gestion des services sur site

Les Playbooks fournissent des conseils étape par étape à vos équipes de service sur site pour accomplir les tâches. Utilisez la fonctionnalité Playbooks pour créer des processus permettant de gérer le cycle de vie des tâches de service sur site.

Un playbook divise un workflow en plusieurs étapes. Chaque étape comprend les éléments suivants :

- Une liste d'activités ou d'étapes que l'agent doit effectuer.
- des indicateurs d'état qui affichent l'état actuel de chaque activité ou étape ;
- des cases à cocher et des compteurs qui indiquent où se trouve un agent dans le workflow.

Les playbooks sont créés à l'aide de la fonctionnalité de plateforme Concepteur d'automatisation de processus .

## Playbooks pour le ServiceNow Agent

Les playbooks pour l'application ServiceNow Agent incluent des étapes pour terminer une tâche de commande de travaux. Les playbooks peuvent être affichés sous une tâche de commande de travaux sélectionnée sur la page **Mon travail** . Les tâches auxquelles un playbook actif est associé affichent un bouton **Afficher les playbooks** .

Les Playbooks sont organisés en étapes pour fournir une expérience guidée. Ils vous dirigent vers les fonctionnalités nouvelles ou existantes de l'application mobile et gèrent une liste de vérification des étapes terminées sur cette tâche de commande de travaux. Les étapes peuvent être marquées comme terminées ou ignorées à votre discrétion. Les étapes se déroulent comme suit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Dépannage
2. Pièces
3. Heure de l'enregistrement
4. Consigner des incidents
5. Vérifier l'achèvement du travail
6. Fermer la tâche de commande de travaux

Pour plus d'informations, consultez Playbooks sur ServiceNow Agent.

## 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 Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

## Vue d’ensemble de la configuration

Les étapes de configuration des Playbooks sont les Gestion des services sur site suivantes :

1. Installer Playbooks pour Gestion des services sur site

   Installez les Playbooks pour l’application Gestion des services sur site (sn_fsm_playbook) si vous disposez du rôle administrateur.

2. Activer Playbooks pour Gestion des services sur site

   Activez Playbooks du Studio de workflow sur votre instance afin de pouvoir créer des Playbooks déclenchés par des tables.

### Installer Playbooks pour Gestion des services sur site

Installez Playbooks pour Gestion des services sur site l’application (sn_fsm_playbook) si vous disposez du rôle administrateur.

**Avant de commencer**
Rôle requis : admin

- 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 .
- Playbooks pour Gestion des services sur site nécessite les modules d’extension suivants. Assurez-vous que ces modules d’extension sont activés avant d’installer Playbooks pour Gestion des services sur site.

  **Modules d'extension ServiceNow requis**

  **Expérience de playbook Core (com.glide.playbook_experience.config)**

  Vous permet de personnaliser l’expérience utilisateur Playbook par défaut pour créer le workflow du processus business souhaité.

  **Gestion des services sur site**

  Vous permet de gérer les demandes de travail effectuées sur site par les agents de service sur site.

Traduction automatique

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

(pour en savoir plus, consultez Activation de Field Service Management) ;

**Concepteur d'automatisation de processus Core (com.glide.pad.core)**

Vous permet de créer une vue simplifiée et axée sur les tâches de votre processus.

Pour plus d'informations, consultez la fonctionnalité de plateforme Concepteur d'automatisation de processus .

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez les Playbooks pour Gestion des services sur site l'application (com.sn_fsm_playbook) 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.

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .
3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   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 Playbooks pour Gestion des services sur site .
4. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités de l'application pour les cas d'utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.
5. Sélectionnez **Installer**.

## Activer Playbooks pour Gestion des services sur site

Activez-le Studio de workflow Playbooks sur votre instance afin de pouvoir créer des Playbooks déclenchements par tables.

### Avant de commencer

Rôle requis : admin.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour créer Playbooks des enregistrements Studio de workflow déclenchés par Gestion des services sur site des tables, vous devez souscrire un abonnement à Gestion des services sur site .

Pour acheter cet abonnement, contactez votre ServiceNow chargé de clientèle. Votre chargé de clientèle peut faire en sorte que le module d'extension soit activé sur les instances de production et de sous-production de votre organisation, en général en quelques jours à peine.

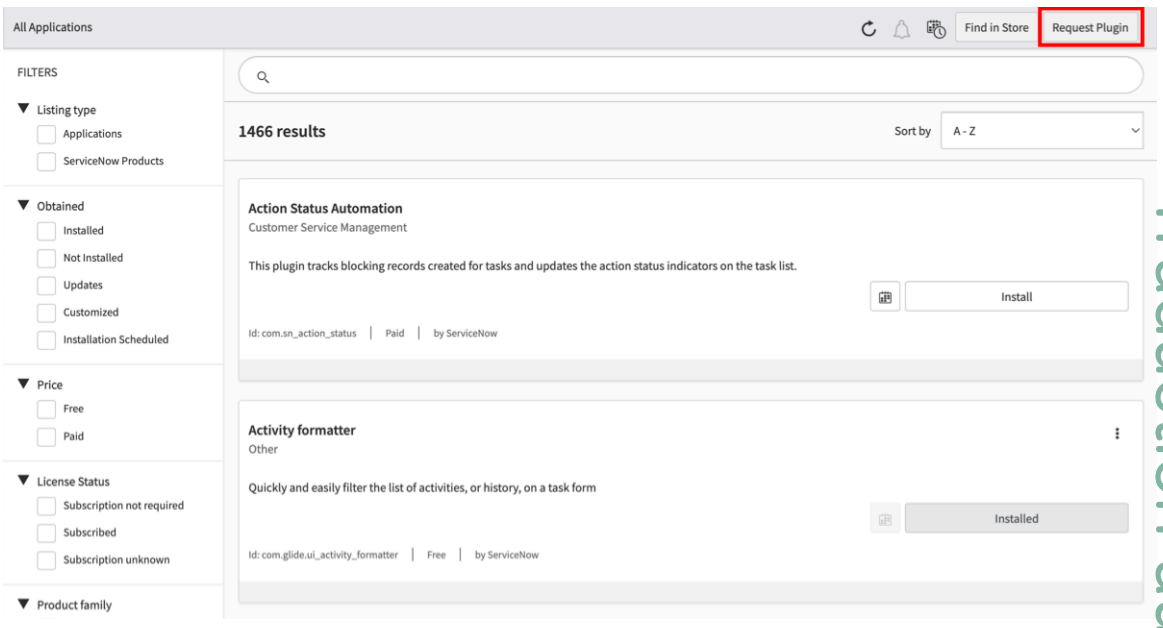
Traduction automatique

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

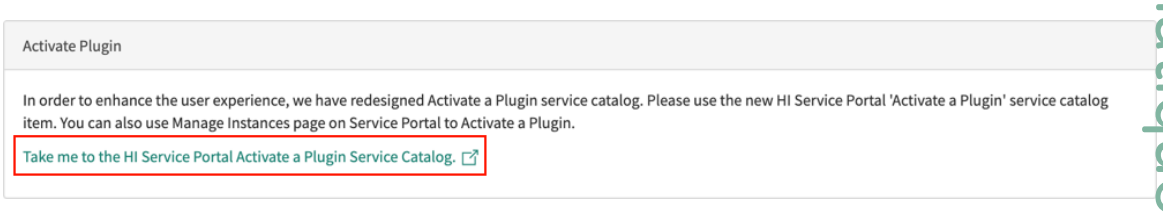
Si vous n'avez pas de chargé de clientèle, si vous décidez de retarder l'activation après l'achat ou si vous souhaitez évaluer le produit sur une instance de sous-production sans frais, procédez comme suit pour activer le module d'extension **Playbooks for Field Service Management [com.sn_fsm_playbook]** :

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Sur la page Toutes les applications, sélectionnez **Demander un module d'extension** pour ouvrir le formulaire **Activer le module d'extension** sur Now Support.




3. Dans Now Support, sélectionnez le lien pour accéder à Now Support Portail de services Catalogue de services.




4. Sélectionnez votre instance.
5. Sélectionnez **Actions > Activer le module d'extension**.
6. Sur le formulaire **Activer le module d'extension**, fournissez les informations suivantes.

#### Formulaire Activer le module d'extension

| Champ | Description |
|---|---|
| Quelle est votre instance cible | Instance sur laquelle activer le module d'extension. |
| Quel module d'extension voulez-vous activer | Nom du module d'extension à activer. |

Traduction automatique

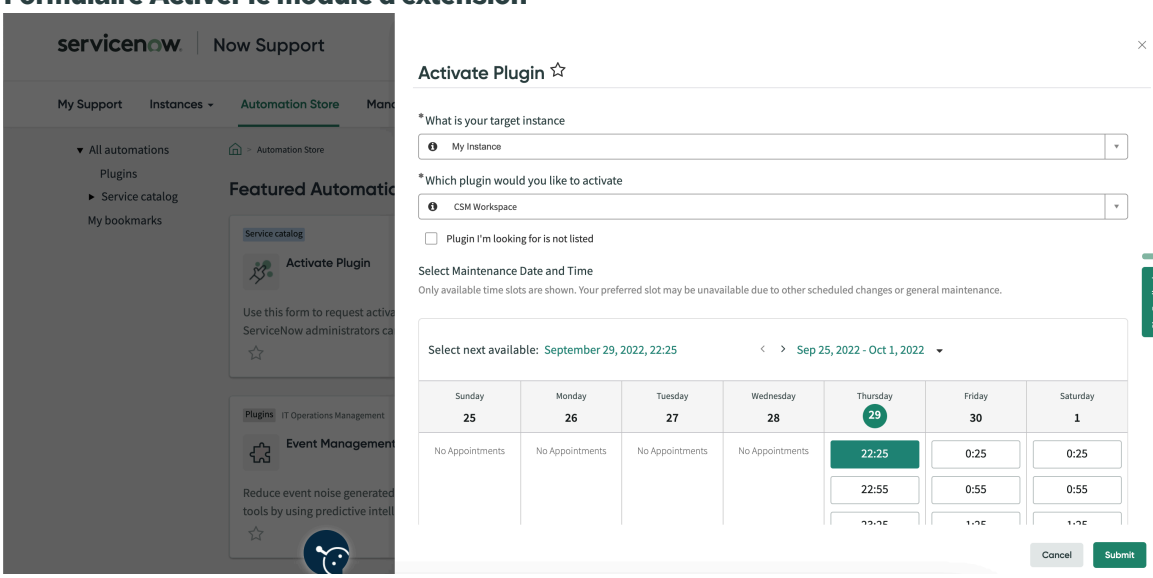
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

| Champ | Description |
|---|---|
| | **Remarque :** Si le système ne répertorie pas le module d'extension que vous souhaitez ou si vous activez le module d'extension sur une instance OEM ou sur site, cochez la case **Le module d'extension que je recherche n'est pas répertorié** puis saisissez le nom du module d'extension. |
| Sélectionner la date et l'heure de maintenance | Date et heure d'activation du module d'extension.<br>**Remarque :** Les modules d'extension sont activés deux fois par jour ouvrable (une fois le matin et une fois le soir dans le fuseau horaire du Pacifique). Si le module d'extension doit être activé à un moment précis, indiquez cette demande dans le champ **Motif/commentaires**. |

**Example**

Par exemple, consultez le formulaire suivant pour activer le module d'extension CSM Workspace sur une instance nommée Mon instance.

**Formulaire Activer le module d'extension**




7. Sélectionnez **Soumettre**.
   Pour plus de détails sur la demande d'un module d'extension, consultez Demander un module d'extension à partir de l'article Catalogue de services [KB0751715] dans le Now Support Base de connaissances.

## Résultats

L'activation du module d'extension **Playbooks pour Gestion des services sur site [com.sn_fsm_playbook]** vous permet de créer Playbooks des tables pour ces tables et leurs extensions :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 de tâches de travail [sf_work_task]
- Flux de commande de travaux [sf_work_order]
- Tâche de commande de travaux [wm_Task]
- Commande de travaux [wm_order]
- Modèle de commande de travaux [cmdb_workorder_product_model]
- Modèle de tâche de travail [cmdb_worktask_product_model]
- Type de travail [wm_work_type]
- Calendrier personnel de l'agent [agent_events]
- Prise de rendez-vous [sn_apptmnt_booking_appointment_booking]
- Questionnaire [wm_questionnaire]
- Tâche de commande de service [sm_task]
- Dépendance du modèle de tâche de commande de service [sm_m2m_task_template_dependency]
- Utilisation des actifs [sm_asset_usage]
- Besoin de pièce [sm_part_requirement]
- Éléments secondaires de Gestion des services [sm_incidentals]

## Configuration de l'expérience Gestion des services sur site utilisateur

Configurez l'application Expérience client pour permettre l'envoi Gestion des services sur site de notifications à vos clients par e-mail et SMS.

## Vue d'ensemble de la configuration

Les étapes de configuration de l'expérience Gestion des services sur site client sont les suivantes :

1. Activer Gestion des services sur site l'expérience client

   Activez le module d'extension Expérience utilisateur de Gestion des services sur site (com.snc.fsm_customer_experience) pour utiliser la fonctionnalité Expérience utilisateur avec Gestion des services sur site.

2. Notifications aux clients pour les tâches de commande de travaux

   Configurez des messages de notification et des e-mails pour informer les clients de l'état de leurs tâches de commande de travaux.

### Activer Gestion des services sur site l'expérience client

Activez le module d'extension Gestion des services sur site Expérience utilisateur (com.snc.fsm_customer_experience) pour utiliser la fonctionnalité Expérience client avec Gestion des services sur site.

**Avant de commencer**
Rôle requis : wm_admin

Traduction automatique

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

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le Gestion des services sur site module d'extension Expérience utilisateur (com.snc.fsm_customer_experience) inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

**Modules d'extension pour Gestion des services sur site l'expérience utilisateur**

| Module d'extension | Description |
|---|---|
| Service client avec Gestion des services sur site.<br><br>[com.snc.csm_fsm_integration]. | Fournit une intégration entre les applications Customer Service Management et Field Service Management. |
| Notification - Twilio Pilote direct<br><br>[com.snc.notify.twilio_direct]. | Fournit des API et des activités de workflow pour que les applications puissent gérer diverses fonctionnalités de notification, telles que les SMS. |

Gestion des services sur site L'expérience utilisateur nécessite les modules d'extension suivants. Assurez-vous que ces modules d'extension sont activés avant d'installer Gestion des services sur site l'expérience client.

**Notification**

Fournit une assistance pour l'activation et la configuration des notifications par SMS et par e-mail des clients Pour plus d'informations sur l'activation de Notification, voir Notification .

Les éléments suivants sont installés avec Gestion des services sur site l'expérience client :

- Tables
- Propriétés
- Règles métier

Pour plus d'informations, consultez Composants d'expérience utilisateur.

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Application** > **Définition du système** > **Modules d'extension**.
2. Recherchez le module d'extension com.snc.fsm_customer_experience.
3. Cliquer sur **Activer**.

### Notifications aux clients pour les tâches de commande de travaux

Configurez des messages de notification et des e-mails pour informer les clients de l'état de leurs tâches de commande de travaux.

Les clients peuvent recevoir des notifications sur les tâches de commande de travaux créées pour eux. Les clients peuvent se désabonner pour ne plus recevoir de notifications.

Les notifications client pour les tâches de commande de travaux utilisent le module d'extension Gestion des services sur site - Expérience utilisateur pour envoyer des notifications par SMS et par e-mail au numéro de téléphone portable et à l'adresse e-mail enregistrés. Les utilisateurs ayant le rôle d'administrateur système peuvent activer et configurer les notifications client par SMS et par e-mail. Pour plus d'informations, consultez Notify Twilio Direct driver .

Les clients sont informés lorsqu'une des activités suivantes est effectuée pour la tâche de commande de travaux :

Traduction automatique

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

- La tâche de commande de travaux est créée
- La tâche de commande de travaux est affectée
- La tâche de commande de travaux est réaffectée
- La tâche de commande de travaux est replanifiée
- La tâche de commande de travaux est terminée
- La tâche de commande de travaux est annulée
- L'agent commence son déplacement vers l'emplacement de la tâche de commande de travaux
- Les agents atteignent l'emplacement de travail
- La réservation de rendez-vous est confirmée
- La réservation de rendez-vous est replanifiée
- La réservation de rendez-vous est annulée

## Gestion des tâches de demande

Une demande contient une ou plusieurs tâches. Ces tâches permettent aux qualificateurs de définir les activités qui doivent être effectuées pour remplir une demande.

Les administrateurs peuvent créer plusieurs tâches sous une seule demande.

Diviser une demande en tâches distinctes, si nécessaire, permet aux qualificateurs d'effectuer les opérations suivantes :

- Affecter différents aspects d'une demande à différents membres du personnel.
- Affectez des tâches à des membres du personnel qui ont des compétences différentes ou qui se trouvent à différents endroits.
- Planifier les tâches afin qu'elles soient effectuées l'une après l'autre, ou en même temps par différents membres du personnel.
- Planifier des tâches supplémentaires, si nécessaire, pour terminer la demande.

**Remarque :**
si l'option de configuration Le cycle de vie est généré par la demande est activée, vous pouvez ajouter manuellement des tâches au besoin. Si l'option de configuration Le cycle de vie est généré par la tâche est activée, une tâche initiale est créée automatiquement lors de la création de l'enregistrement de la demande.

## Vue d'ensemble de la configuration

Vous pouvez également configurer une ou plusieurs configurations supplémentaires de gestion des tâches de demande :

- Fenêtres des tâches

  Définissez une fenêtre de tâche pour définir la période d'exécution de la tâche en spécifiant les dates de début et de fin.

- Créer un modèle de tâche pour les demandes de tâches courantes

  Créez des modèles de tâches pour gérer efficacement les tâches fréquemment répétées sur plusieurs tâches. En réutilisant ces modèles dans différents modèles de demandes, vous gagnez du temps et garantissez la cohérence. Les modèles de tâches 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 être utilisés dans les demandes de commande de travaux pour inclure automatiquement des informations courantes, rationalisant ainsi le processus et minimisant les erreurs.

- Cloner une tâche de demande

  Clonez une tâche existante pour gagner du temps et assurer la cohérence en permettant aux administrateurs de répliquer rapidement les tâches tout en réduisant les erreurs et en facilitant la personnalisation.

**Information associée**

Modifier l'emplacement d'une demande

Request approvals

Collaborate on a request

Close a request

### Fenêtres des tâches

Une fenêtre de tâche est la période de temps, encadrée par les heures de début et de fin, dans laquelle une tâche est effectuée.

Les fenêtres de tâches peuvent être flexibles ou fixes, et sont utilisées par les fonctionnalités d'optimisation des itinéraires et de répartition automatique lors de la détermination de l'emploi du temps quotidien des membres du personnel. Une fenêtre flexible a des heures de début et de fin que l'application tente de respecter lors de la répartition ou de l'acheminement automatique d'une tâche. Le système peut ajuster le calendrier d'une fenêtre de tâche flexible si nécessaire, pour le faire correspondre à celui d'un membre du personnel. Une fenêtre de tâche fixe ne peut pas être ajustée. Si le routeur automatique qui optimise les itinéraires des tâches ou le répartiteur automatique ne peuvent pas établir le calendrier de la tâche pour la période de fenêtre fixe, cette tâche n'est pas planifiée du tout. L'intervalle de temps configuré pour une fenêtre ne peut pas être inférieur au temps requis pour effectuer la tâche.

Pour plus d'informations sur la création de tâches de commande de travaux, reportez-vous à la section Créer une tâche de commande de travaux.

Pour plus d'informations sur les dates de début et de fin des tâches de commande de travaux, reportez-vous à la section Dates de début et de fin des tâches de commande de travaux.

### Créer un modèle de tâche pour les demandes de tâches courantes

Si certaines tâches sont souvent répétées sur plusieurs tâches, vous pouvez créer et réutiliser un modèle de tâche dans plusieurs modèles de demandes. Vous pouvez également l'utiliser sur une demande de commande de travaux pour extraire des informations courantes et reproductibles dans une demande.

#### Avant de commencer

Rôle requis : wm_admin

Créez un modèle de demande et un modèle de tâche connexe qui contient les informations que vous souhaitez réutiliser.

**Remarque :**

les modèles de listes de vérification sont un moyen de remplir une liste de vérification des tâches à effectuer. Les modèles de liste de vérification sont créés sur une demande de commande de travaux ou sur une tâche de commande de travaux. Après avoir été créés, ils peuvent être enregistrés comme modèles et être réutilisés.

Traduction automatique

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

Lorsque vous créez les modèles de demande suivants, vous pouvez sélectionner le modèle de tâche depuis le champ **Modèle de tâche** et enregistrer le fichier.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une commande de travaux décrit l'ensemble de la demande ou du processus. Une tâche de commande de travaux correspond aux étapes détaillées de la commande de travaux parent. Chaque commande de travaux nécessite qu'au moins une tâche de commande de travaux soit affectée à un agent spécifique pour terminer cette étape. Chaque tâche de commande de travaux doit avoir une commande de travaux parent pour suivre la demande.

Parfois, les commandes de travaux sont ouvertes dans le même but, et ces commandes de travaux doivent avoir des flux et des tâches de commande de travaux similaires. Un modèle de commande de travaux peut être utilisé pour renseigner certains champs de la commande de travaux et créer des tâches de commande de travaux.

La différence entre un modèle de commande de travaux et un modèle de tâche est que vous ne pouvez pas créer un modèle de tâche seul, il doit faire partie du modèle de commande de travaux. La création d'un modèle de tâche est une étape de la création d'un modèle de commande de travaux, car vous pouvez définir des tâches et des modèles de tâches pour une commande de travaux ou un modèle de commande de travaux.

Les tâches de commande de travaux ne sont pas requises pour les tâches de demande, bien qu'elles puissent être utilisées. La gestion des tâches de demande vous permet de diviser une demande en plusieurs tâches. Ce document, Créer un modèle de tâche pour les tâches de demande courantes, décrit la possibilité d'utiliser les modèles de tâches de commande de travaux pour les appliquer à des demandes courantes ou répétées que vous pourriez avoir.

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Catalogue et bases de connaissances** > **Modèles des commande de travaux**.
2. Sélectionnez **Nouveau** et saisissez les informations suivantes.

**Formulaire de modèle de commande de travaux**

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Un nom descriptif pour le modèle de commande de travaux. |
| Description brève | Une brève description du modèle. |
| Description | Une description détaillée du modèle. |
| Modèle de liste de vérification | Un modèle de liste de vérification enregistré à partir du formulaire de demande de commande de travaux. |

3. Sélectionnez **Ajouter une tâche**.
4. Sélectionnez **Copier un modèle de tâche** pour utiliser un modèle précédemment créé ou saisissez les informations suivantes.

**Formulaire de modèle de tâche de commande de travaux**

| Champ | Description |
|---|---|
| Type de tâche | Type de la tâche demandée. |

Traduction automatique

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

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom descriptif de la tâche. |
| Description | Description détaillée de la tâche. |
| Pièces et quantités | Quelles pièces et combien sont nécessaires pour accomplir la tâche. |
| Groupe de répartition | Groupe de répartition auquel affecter la tâche. |
| Dépend de | Indique si la tâche dépend d'une autre tâche. Par exemple, si vous avez deux tâches, vous pouvez rendre la tâche 2 dépendante de la tâche 1 qui devra donc être terminée avant que la tâche 2 puisse commencer. |
| Modèle de liste de vérification | Un modèle de liste de vérification enregistré à partir du formulaire de demande de commande de travaux. |
| Type de travail | Type de travail en cours d'exécution de la tâche. |

5. Sélectionnez **Soumettre**.

### Cloner une tâche de demande

Les tâches existantes peuvent être clonées pour créer des tâches avec les mêmes champs renseignés.

#### Avant de commencer
Rôle requis : admin, ITIL, creator ou administrateur de catalogue

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lors du processus de clonage, les informations suivantes sont copiées depuis la tâche source :

- Référence de la demande parente
- Brève description
- Description
- Groupe d'affectation
- Emplacement
- Compétences requises

#### Procédure

Ouvrez la tâche de demande et sélectionnez **Cloner la tâche** sous **Liens connexes**.
L'application crée une tâche à l'état **Brouillon**. Le champ **Notes de travail** contient le numéro de la tâche d'origine et le texte indiquant que la tâche est un clone.

## Configurer Gestion de la qualité du service sur site

Gestion de la qualité du service sur site Permet aux organisations d'examiner les tâches de commande de travaux. Il introduit le rôle « Réviseur », qui peut réviser les tâches et fournir des commentaires. Les réviseurs peuvent fermer des tâches ou renvoyer des tâches à des agents lorsqu'ils ont besoin de 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.

**Information associée**

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

## Activer Gestion de la qualité du service sur site

Vous pouvez activer le module d'extension Gestion de la qualité du service sur site (com.sn_fsm_quality) si Gestion des services sur site vous avez le rôle administrateur. L'application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes s'ils ne sont pas déjà installés.

### Avant de commencer

Gestion de la qualité du service sur site nécessite un abonnement distinct du reste de ServiceNow AI Platform.

Pour acheter un abonnement, contactez votre chargé de clientèle ServiceNow. Lorsque vous achetez un abonnement, certains modules d'extension sont activés automatiquement. Si un module d'extension acheté n'est pas activé automatiquement, vous pouvez l'activer manuellement à partir de la liste Toutes les applications de votre instance.

**Remarque :**

Avant d'acheter un abonnement, vous pouvez évaluer la fonctionnalité sur une instance de non-production sans frais en la demandant auprès du Now Support Catalogue de services.

Rôle requis : admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Gestion de la qualité du service sur site :

- Tables
- Sous-états
- Rôles

Pour plus d'informations, consultez Composants Gestion de la qualité du service sur site.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension Gestion de la qualité du service sur site (com.sn_fsm_quality) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

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

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

Traduction automatique

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

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

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

**Information associée**

Gestion de la qualité du service sur site

Examiner une tâche

Répondre à une tâche révisée

Composants Gestion de la qualité du service sur site

### Définir des critères pour la révision de la qualité

Configurez des critères pour déterminer quelles tâches de commande de travaux fermées sont admissibles à l'examen, ce qui permet d'améliorer l'efficacité et de maintenir des normes de service élevées.

**Avant de commencer**
Rôle requis : admin

**Pourquoi et quand exécuter cette tâche**
Une tâche prête à l'emploi est admissible à la révision lorsque l'un des critères suivants est rempli.

- Le type de travail de la tâche est « Installation »
- La tâche est associée à un actif mis hors service.
- Cinq tâches fermées ou plus au cours du mois dernier sont associées au même actif
- La tâche est fermée par un prestataire

Suivez ces étapes pour personnaliser les critères en fonction de vos besoins.

**Procédure**

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Administration de la qualité** > **Examiner la configuration**.
2. Dans Studio de workflow, mettez à jour les **variables de flux**.
3. Sélectionnez **Enregistrer**.

## Configuration de la gestion des stocks et des actifs

La gestion des stocks et des actifs fait Gestion des services sur site référence au processus d'organisation, de suivi et de contrôle efficaces des ressources telles que l'équipement, les pièces, les entrepôts et les autres actifs utilisés dans les opérations de service sur site.

Les ressources et les catégories de modèles sont créées selon les besoins à l'aide de Gestion des actifs d'entreprise. Pour plus d'informations, consultez Create enterprise assets .

Traduction automatique

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

## Vue d'ensemble de la configuration

Si votre organisation a besoin de suivre l'inventaire ou de planifier l'équipement, utilisez les informations suivantes pour configurer l'une des fonctionnalités suivantes ou les deux.

- Configuration des entrepôts

  Ajoutez des entrepôts pour organiser stratégiquement des espaces physiques ou virtuels afin de stocker et de gérer des éléments d'inventaire, tels que des actifs ou des pièces.

- Configuration de la planification des ressources

  Créez des catégories et des instances d'équipement à utiliser lors de l'affectation d'équipes ou de tâches de commande de travaux.

## Configuration des entrepôts

Configurez les entrepôts pour organiser stratégiquement des espaces physiques ou virtuels afin de stocker et de gérer des éléments d'inventaire, tels que des actifs ou des pièces.

Les entrepôts sont utilisés pour stocker et gérer les éléments d'inventaire requis pour les activités de service sur site, tels que les pièces, les actifs, l'équipement et les fournitures requis. Chaque utilisateur, quel que soit son rôle d'agent ou de gestionnaire, se voit initialement affecter un entrepôt personnel par défaut. L'application Gestion des actifs d'entreprise fournit différents types d'entrepôt pour aider les utilisateurs à localiser les pièces des installations voisines au-delà de leur entrepôt personnel. Il s'agit notamment d'entrepôts, d'entrepôts PUDO (Pick Up Drop Off), d'entrepôts FSL (Forward Shipping Location), etc. L'administrateur système peut créer ces différents entrepôts, affecter ces différents entrepôts à des utilisateurs individuels en fonction de leurs besoins spécifiques.

## Vue d'ensemble de la configuration

Les étapes de configuration des entrepôts sont les suivantes :

1. Créer un entrepôt pour Gestion des services sur site les actifs

   Établissez un entrepôt pour stocker les actifs, permettant un suivi et une gestion efficaces de votre inventaire.

2. Ajouter des entrepôts préférés à un groupe d'affectation

   Organisez les entrepôts préférés pour les groupes de travail, ce qui permet aux agents de rechercher efficacement des pièces dans leurs entrepôts désignés.

### Créer un entrepôt pour Gestion des services sur site les actifs

Créez un entrepôt dans l'application Gestion des services sur site et affectez-y des actifs.

**Avant de commencer**
Rôle requis : admin

**Pourquoi et quand exécuter cette tâche**
Les entrepôts sont des entités séparées et autonomes dans l'application Gestion des services sur site. Quand le stock est faible pour un actif spécifique, les règles de stockage peuvent notifier un gestionnaire des actifs ou transférer automatiquement l'inventaire d'un entrepôt vers un autre. Pour plus d'informations sur les règles de stockage, reportez-vous à la section Create a stock rule for enterprise assets .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 **Tous** > **Inventaire** > **Entrepôts**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Sur le formulaire, renseignez les champs.

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom d’affichage et identificateur de l’entrepôt. |
| Groupe d’affectation | Groupe qui utilise principalement l'entrepôt. |
| Responsable | Personne en charge de l'entrepôt. Reçoit les notifications et demandes de réapprovisionnement en fonction des règles de stockage de l'entrepôt. |
| Emplacement | Emplacement physique de l’entrepôt. |
| Type | Type d'entrepôt. Choisissez parmi les options suivantes :<br>○ Entrepôt central<br>○ Agent de terrain<br>○ FSL<br>○ Sur site<br>○ PUDO<br>○ Entrepôt |
| Heures d'exploitation | Heures pendant lesquelles l’entrepôt fonctionne. |
| Description | Description de l’entrepôt. |
| Exclure des canaux de distribution | Option permettant d’exclure l’entrepôt de tous les canaux de distribution d’entrepôt, qui relient les entrepôts entre eux pour un approvisionnement et des transferts d’actifs plus efficaces. |
| Exclure de l'emplacement de service | Option permettant d’exclure l’entrepôt de tous les emplacements de service dans lesquels vous effectuez des commandes de travaux ou des tâches de commande de travaux. |
| Externe | Indique si cet entrepôt est géré en interne (case décochée) ou en externe par un tiers (case cochée). |

4. Sélectionnez **Enregistrer**.
   L’entrepôt nouvellement créé apparaît dans l’onglet **Tous les entrepôts** .

### Ajouter des entrepôts préférés à un groupe d’affectation

Configurez des entrepôts préférés pour les groupes de travail afin que les agents puissent rechercher des pièces dans leurs entrepôts préférés à l’aide de l’application Now Mobile Agent.

Traduction automatique

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

### Avant de commencer

Le Service sur site module d'extension Advanced Parts Sourcing (com.snc.fsm_advanced_parts_sourcing) doit être activé. Pour plus d'informations, consultez Modules d'extension supplémentaires pour Gestion des services sur site.

Rôle requis : wm_admin

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Gestion des groupes** > **Groupes de travail**.
2. Ouvrez un groupe de travail auquel vous souhaitez ajouter un entrepôt préféré.
3. Dans la liste connexe Entrepôt préféré, sélectionnez **Nouveau**.
4. Remplissez les champs du formulaire.

**Formulaire Entrepôt préféré**

| Champ | Description |
|---|---|
| Groupe d'affectation | Groupe d'affectation à lier à l'entrepôt préféré. Les groupes portant ce *wm_work* type sont répertoriés. |
| Entrepôt | Entrepôt préféré. |
| Actif | Option qui définit l'entrepôt préféré. |
| Ordre | Saisissez l'ordre pour l'entrepôt. L'entrepôt avec l'ordre le plus bas est préféré et approvisionné automatiquement |
| Conditions | Ajoutez des conditions. Par exemple, si la catégorie de modèle est Matériel, utilisez l'entrepôt préféré. |
| Type | Sélectionnez le workflow pour utiliser l'entrepôt préféré. Vous pouvez utiliser l'entrepôt pour l'approvisionnement, le dépôt ou pour les deux opérations. |

5. Cliquez sur **Envoyer**.
   L'entrepôt préféré est créé pour le groupe d'affectation sélectionné.
6. Sélectionnez l'option **Entrepôt préféré** dans la propriété **Critères de recherche de pièce** pour aider Service sur site les agents à rechercher des pièces dans les entrepôts préférés à l'aide de l'application Now Mobile Agent.
   Pour plus d'informations, voir Composants avancés d'approvisionnement en pièces

**Information associée**

Configurer des groupes d'utilisateurs Service sur site

## Configuration de la planification des ressources

Créez des catégories et des instances d'équipement à utiliser lors de l'affectation d'équipes ou de tâches de commande de travaux.

Affectez l'équipement aux équipes ou aux tâches de commande de travaux pour vous assurer que les équipes sont correctement équipées. Ajoutez des besoins en équipement aux tâches de commande de travaux pour confirmer que les besoins en équipement 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.

satisfaits. Enregistrez, quittez ou signalez des pannes d'équipement sur l'application Now Mobile Agent.

## Vue d'ensemble de la configuration

Les étapes de configuration de la planification des ressources sont les suivantes :

1. Activer la planification des ressources

   Activez le module d'extension Planification des ressources.

2. Créer une catégorie d'équipement

   Créez des catégories d'équipement pour organiser les types d'équipement qui peuvent être affectés aux équipes.

3. Créer une instance d'équipement

   Créez des instances d'équipement avec des identificateurs uniques à affecter aux équipes ou aux tâches de commande de travaux.

4. Ajouter des compétences à une instance d'équipement

   Ajoutez des compétences à l'équipement pour vous assurer que seul le personnel qualifié, certifié ou formé est affecté à l'équipement.

### Activer la planification des ressources

Vous pouvez activer le module d'extension Planification des ressources (com.snc.fsm_resource_scheduling) si Gestion des services sur site vous disposez du rôle administrateur. L'application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes s'ils ne sont pas déjà installés.

#### Avant de commencer

Service sur site La planification des ressources nécessite le module d'extension Service sur site Crew Operations (com.snc.fsm_crew_scheduling). Pour plus d'informations sur l'activation Service sur site de Crew Operations, reportez-vous à la section Activer Service sur site Opérations de l'équipe. Assurez-vous que ces modules d'extension sont activés avant d'installer Service sur site la planification des ressources.

Rôle requis : admin

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez le module d'extension Service sur site Resource Scheduling (com.snc.fsm_resource_scheduling) à l'aide des critères de filtrage et de la barre de recherche.

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

3. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cliquez sur **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration comprennent des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

Traduction automatique

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

### Créer une catégorie d'équipement

Créez des catégories d'équipement pour organiser les types d'équipement.

**Avant de commencer**
Rôle requis : wm_admin

**Pourquoi et quand exécuter cette tâche**
Les catégories d'équipement ou catégories de ressources sont des types d'équipement qui peuvent être affectés aux équipes.

**Procédure**

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Ressources d'équipements** > **Catégories d'équipements**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Entrez un nom dans le champ **Nom de catégorie** .
4. Saisissez une description dans le champ **Brève description**.
5. Affichez l'équipement sur le calendrier du répartiteur en sélectionnant **Afficher le calendrier**.
6. Sélectionnez **Actif** pour rendre cette catégorie active.
7. Sélectionnez **Soumettre**.

**Résultats**
La catégorie d'équipement est ajoutée à la liste des catégories de ressources.

**Information associée**

Créer une instance d'équipement

### Créer une instance d'équipement

Créez des instances d'équipement avec des identificateurs uniques à affecter aux équipes ou aux tâches de commande de travaux.

**Avant de commencer**
Rôle requis : wm_admin

**Pourquoi et quand exécuter cette tâche**
Les instances d'équipement sont des instances individuelles d'équipement avec des identificateurs uniques. Les instances sont organisées en catégories d'équipement qui peuvent être affectées à des équipes ou à des tâches de commande de travaux.

**Remarque :**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 instance d’équipement ne peut être affectée qu’à une seule équipe à la fois.

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Ressources d'équipements** > **Instances d'équipements**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

**Formulaire de catégorie de ressource**

| Champs | Description |
|---|---|
| Identificateur | Identificateur unique pour l’instance. |
| Catégorie | Nom de la catégorie d’équipement. |
| Calendrier de travail | Calendrier de disponibilité d’une instance. |
| Actif | Actif pertinent pour l’instance. |
| Emplacement | Emplacement du bureau principal ou de la base de l’instance. |
| Statut | État actuel de l’instance. Les valeurs possibles sont les suivantes :<br>○ Disponible<br>○ En cours d'utilisation<br>○ Non disponible |
| Actif | Option permettant d’activer l’instance et de l’afficher sur le calendrier du répartiteur. |
| Description | Description de l’instance d’équipement. |

4. Sélectionnez **Soumettre**.

### Résultats

L’instance d’équipement est créée. Si elle est active et disponible, vous pouvez affecter l’instance à des équipes ou à des tâches de commande de travaux.

**Information associée**

Créer une catégorie d’équipement

Planification et affectation de l’équipement aux tâches et aux équipes

Affecter un équipement à une équipe planifiée

Équipement sur ServiceNow Agent

## Ajouter des compétences à une instance d’équipement

Ajoutez des compétences à l’équipement pour vous assurer que seul le personnel qualifié, certifié ou formé est affecté à l’équipement.

### Avant de commencer

Rôle requis : wm_admin

Traduction automatique

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

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Ressources d'équipements** > **Instances d'équipements**.
2. Ouvrez une instance d'équipement.
3. Ouvrez la liste connexe **Compétences des ressources** .
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Remplissez les champs du formulaire.

**Formulaire de compétences des ressources**

| Champ | Description |
|---|---|
| **Nom** | Nom de la compétence. |
| **Description** | Description de la compétence. |
| **Type de niveau** | Le type de compétence requis. |
| **Actifs** | Active ou désactive le besoin en compétences. |

6. Sélectionnez **Soumettre.**

### Résultats
La compétence est ajoutée à l'instance d'équipement.

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

La configuration de l'espace de travail configurable CSM/FSM implique la configuration Espace de travail du répartiteur de la Service sur site console de planification des territoires.

Pour améliorer l'efficacité de la gestion des tâches et des affectations d'agents, configurez l'Espace de travail du répartiteur. Cette configuration permet d'organiser et de distribuer efficacement les tâches. Utilisez l'outil Planification des territoires de service sur site pour définir et affecter les territoires les plus appropriés pour les tâches de commande de travaux, ce qui permet d'obtenir une distribution optimale des tâches. Configurez en outre CSM Espace de travail d'agent et établissez des rôles spécifiques pour faciliter l'exécution précise des tâches. Enfin, configurez Workforce pour gérer les calendriers d'équipe, accéder aux données géographiques et suivre l'historique des mouvements des agents, garantissant ainsi un système de gestion complet qui prend en charge les besoins opérationnels actuels et futurs.

### Vue d'ensemble de la configuration

Les étapes de configuration de l'espace de travail configurable CSM/FSM sont les suivantes :

1. Configurer Espace de travail du répartiteur

   Optimisez la gestion des tâches et améliorez les affectations d'agents en configurant l'Espace de travail du répartiteur.

2. Configuration de Service sur site la console de planification des territoires

   Field Service Territory Planning optimise la gestion des commandes de travaux en sélectionnant le territoire le plus approprié pour une tâche en fonction de critères

Traduction automatique

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

prédéfinis. Cela permet de s’assurer que les tâches sont affectées à l’agent ou au groupe le plus approprié, ce qui améliore l’efficacité et la prestation de services sur ce territoire.

3. Configurer Service sur site dans CSM Espace de travail d'agent

   Activez le service sur site dans CSM Espace de travail d’agent pour configurer des rôles pour l’exécution des tâches.

4. Configuration des effectifs

   Configurez Effectifs pour afficher les calendriers des agents, créer des événements personnels et afficher les tâches sur une carte.

## Configurer Espace de travail du répartiteur

Configurer le pour optimiser la gestion des tâches et les Espace de travail du répartiteur affectations d’agents.

## Configuration Espace de travail du répartiteur

Regardez cette courte vidéo pour découvrir comment les administrateurs configurent les filtres, les options de tri et les filtres ad hoc pour faciliter le travail des répartiteurs dans le Espace de travail du répartiteur.

Configuration de l’espace de travail du répartiteur

## Vue d'ensemble de la configuration

Les étapes de configuration Espace de travail du répartiteur sont les suivantes :

1. Activer Espace de travail du répartiteur

   Activez le module d’extension Espace de travail du répartiteur .

2. Définir des couleurs pour les états de commande de travaux

   Définissez des couleurs pour les états de commande de travaux afin d’avoir une indication visuelle de l’état de la tâche dans le Espace de travail du répartiteur.

3. Configurer les fuseaux horaires pour les répartiteurs

   Ajoutez des fuseaux horaires parmi lesquels les répartiteurs peuvent choisir, ce qui permet aux répartiteurs de voir plus facilement dans quels fuseaux horaires se trouvent les agents.

4. Configurer les champs à afficher sur les cartes de tâches ou dans le panneau latéral contextuel

   Configurez les cartes de tâches et le panneau latéral contextuel en incluant plus de champs, ce qui donne aux répartiteurs des informations supplémentaires pour accélérer la prise de décision.

5. Déterminer les tâches à afficher dans le panneau des tâches

   Définissez des filtres par défaut pour déterminer quelles tâches apparaissent sur le panneau des tâches.

6. Configurer les filtres pour les répartiteurs

   Créez des filtres pour permettre aux répartiteurs de filtrer les tâches de commande de travaux.

Traduction automatique

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

7. Configurer les options de tri pour le panneau des tâches

   Configurez les options pour permettre aux répartiteurs de trier les tâches de commande de travaux.

8. Configurer les options de tri des listes d'agents

   Configurez les options disponibles pour que les répartiteurs trient les agents.

9. Modifier le nombre de jours pendant lesquels les répartiteurs peuvent masquer des agents d'équipe

   Augmentez la durée pendant laquelle l'agent masqué hors équipe apparaît sur le calendrier, ce qui permet aux répartiteurs de planifier les calendriers des agents plus longtemps à l'avance.

10. Configurer l'apparence de la carte dans Espace de travail du répartiteur

    Configurez les paramètres de la carte pour définir le style et l'apparence de la carte dans Espace de travail du répartiteur.

11. Configurer les paramètres pour Espace de travail du répartiteur

    Automatisez les processus et fournissez plus d'informations aux répartiteurs pour augmenter leur efficacité dans l'exécution des tâches.

12. Configuration de la communication à partir de Espace de travail du répartiteur

    Configurez le Espace de travail du répartiteur pour envoyer des messages aux agents, ce qui permet une collaboration plus rapide et une communication plus efficace.

13. Configurer la planification dynamique dans Espace de travail du répartiteur

    Configurez la planification dynamique pour permettre aux répartiteurs d'affecter, de désaffecter ou de réaffecter efficacement des tâches de commande de travaux.

14. Personnaliser Espace de travail du répartiteur

    Utilisez cette propriété Générateur d'IU pour Espace de travail configurable de CSM créer des pages ou des expériences Web personnalisées à l'aide Next Experience de composants Web personnalisés.

**Information associée**

Utilisation de l'Espace de travail du répartiteur

## Activer Espace de travail du répartiteur

Vous pouvez activer le module d'extension Espace de travail du répartiteur (sn_fsm_disp_wrkspc) si Gestion des services sur site vous avez le rôle administrateur. L'application inclut des données de démonstration et installe les modules d'extension connexes, le cas échéant.

### Avant de commencer

Rôle requis : admin.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'activation du module d'extension Gestion des services sur site Espace de travail du répartiteur [sn_fsm_disp_wrkspc] active les modules d'extension suivants.

Traduction automatique

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

### Modules d’extension pour Espace de travail du répartiteur

| Module d'extension | Description |
|---|---|
| Espace de travail configurable pour la gestion des services sur site<br><br>[com.snc.uib.fsm_agent_workspace]. | Fournit les composants, les listes et les formulaires à prendre en charge Gestion des services sur site sur l’espace de travail configurable CSM. |
| composant sn-fsm<br><br>[com.sn_fsm_components]. | Fournit le référentiel dans lequel stocker Gestion des services sur site les composants personnalisés à utiliser dans le générateur d’IU. |

## Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez le module **d’extension FSM Configurable Dispatcher Workspace** (sn_fsm_disp_wrkspc) 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 Rechercher les composants installés avec une application .

### Définir des couleurs pour les états de commande de travaux

Définissez des couleurs pour les états de commande de travaux afin d’avoir une indication visuelle de l’état de la tâche dans le Espace de travail du répartiteur.

## Avant de commencer

Rôle requis : wm_admin, admin

Vous devez avoir activé la propriété `work.management.task_state_color.use_hex` pour changer les couleurs de l’état des tâches de commande de travaux.

https://player.vimeo.com/video/1065996509?h=3177369840&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, chaque état de tâche de commande de travaux est représenté par une couleur spécifique. Vous pouvez modifier les couleurs des états de tâches de commande de travaux existants ou définir une couleur pour un nouvel état. Les couleurs de l’état de la commande de travaux affectée apparaissent sur la carte de tâche et le calendrier de Espace de travail du répartiteur.

Vous pouvez afficher les événements dans leur couleur par défaut sélectionnée sur Espace de travail du répartiteur le calendrier en configurant la

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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_fsm_disp_wrkspc.agent_shift_schdlng_event_color* propriété. Différents événements peuvent être créés dans l'application, tels que la pause, le congé de l'agent Optimisation des effectifs pour le service sur site , etc. Pour plus d'informations sur la propriété, reportez-vous à Composants Optimisation des effectifs pour le service sur site.

### Procédure

1. Accédez à la **Service sur site** > **Configuration de l'espace de travail du répartiteur** > **Couleurs de l'état de la tâche**.
2. Sélectionnez un état de tâche existant ou créez-en un nouveau.
   - Pour sélectionner l'état de la tâche dont vous souhaitez modifier les couleurs, cliquez sur le nom de l'état de la tâche.
   - Pour créer un état de tâche, cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez le formulaire sur le formulaire.

**Configuration de la couleur d'état**

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de l'état de la tâche de commande de travaux. |
| Valeur du champ principal | État de la tâche de commande de travaux. |
| Valeur du champ secondaire | Sous-état de la tâche de commande de travaux. |
| Couleur | Code couleur hexadécimal. |
| Actif | Option permettant d'afficher les changements dans Espace de travail du répartiteur. |

4. Cliquez sur **Envoyer**.

### Résultats

Le code de couleur est appliqué à l'état de la tâche. La couleur apparaît sur la carte de tâche et le calendrier de Espace de travail du répartiteur.

## Configurer les fuseaux horaires pour les répartiteurs

Ajoutez des fuseaux horaires parmi lesquels les répartiteurs peuvent choisir et permettez aux répartiteurs de voir plus facilement les fuseaux horaires dans lesquels se trouvent les agents. S'il y a trop de fuseaux horaires, vous pouvez également supprimer les options de fuseau horaire des options d'un expéditeur.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les expéditeurs peuvent choisir les fuseaux horaires à afficher sur les vues calendrier ou hybride dans Espace de travail du répartiteur. En tant qu'administrateur, vous déterminez les fuseaux horaires que chaque expéditeur peut ajouter.

Une fois que vous avez ajouté un fuseau horaire en tant qu'option, les répartiteurs peuvent le sélectionner dans le menu des paramètres. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Calendrier dans Activer Espace de travail du répartiteur les paramètres.

### 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 **Tous** > **Administration utilisateurs** > **Utilisateur**.
2. Sélectionnez un utilisateur qui est un répartiteur.
3. Sélectionnez et maintenez enfoncé (ou cliquez avec le bouton droit de la souris) **sur le fuseau horaire** et sélectionnez **Configurer le dictionnaire**.
4. Sélectionnez la liste **de choix** .
5. Recherchez le fuseau horaire que vous souhaitez ajouter ou supprimer.
6. Sélectionnez le champ **Inactif** et choisissez parmi les options suivantes.

7. Sélectionnez **Mettre à jour**.

#### Exemple – Fuseaux horaires pour les répartiteurs

Découvrez comment l'ajout de plusieurs fuseaux horaires à l'Espace de travail du répartiteur améliore l'efficacité de la gestion des calendriers des agents.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Scénario de problème : Sarah est ServiceNow administratrice pour une entreprise européenne de service sur le terrain. Les répartiteurs de leur organisation sont confrontés au défi quotidien de planifier des agents de service sur site basés dans tous les fuseaux horaires en Europe. Étant donné que les répartiteurs ne peuvent pas voir les fuseaux horaires dans lesquels se trouvent les agents, ils affectent régulièrement des tâches de commande de travaux urgentes aux agents dans le mauvais fuseau horaire. Une mauvaise affectation des commandes de travaux entraîne des retards dans l'achèvement des travaux et l'insatisfaction des clients.

Solution : Sarah décide d'ajouter tous les fuseaux horaires dans lesquels se trouvent les agents de service sur site comme options que les répartiteurs peuvent ajouter à leur Espace de travail du répartiteur. Le basculement entre tous les fuseaux horaires dans lesquels se trouvent les agents pour voir les heures locales améliore considérablement la capacité du répartiteur à gérer et à planifier efficacement les agents de service sur site. Grâce à une visibilité immédiate sur les heures locales des agents, les répartiteurs peuvent prendre des décisions éclairées, en veillant à ce qu'aucun agent ne soit envoyé à une heure locale inopportune. Tout ce que Sarah avait à faire était d'ajouter les fuseaux horaires pertinents à l'enregistrement utilisateur du répartiteur. Cela a rationalisé les processus de planification, réduit les erreurs et conduit à une plus grande satisfaction des clients.

### Avant de commencer

Rôle requis : admin

https://player.vimeo.com/video/1065996432?h=61d2a3d50e&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration utilisateurs** > **Utilisateur**.
2. Sélectionnez un utilisateur qui est un expéditeur en Europe.
3. Sélectionnez et maintenez enfoncé (ou cliquez avec le bouton droit de la souris) **sur le fuseau horaire** et sélectionnez **Configurer le dictionnaire**.
4. Sélectionnez la liste **de choix** .
5. Définissez la colonne **Inactif** sur **faux** pour les fuseaux horaires suivants :

Traduction automatique

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

a. Europe/ Dublin

b. Europe/ Amsterdam

c. Europe/ Athènes

d. Europe/ Istanbul

6. Sélectionnez **Mettre à jour**.
   Le répartiteur sélectionné par Sarah peut désormais ajouter l'un des quatre fuseaux horaires européens à son Espace de travail du répartiteur.

**Information associée**

Configurer les fuseaux horaires pour les répartiteurs

Changer le fuseau horaire dans Espace de travail du répartiteur

## Configurer les champs à afficher sur les cartes de tâches ou dans le panneau latéral contextuel

Ajoutez des champs aux cartes de tâches ou au panneau latéral contextuel afin que les expéditeurs disposent de plus d'informations et qu'ils puissent prendre des décisions plus rapidement.

### Avant de commencer

https://player.vimeo.com/video/1083961878?h=8e91a5c086&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Rôle requis : admin, wm_admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les cartes de tâches fournissent un bref résumé de la tâche de commande de travaux dans le Espace de travail du répartiteur. Par défaut, ces détails incluent le numéro de tâche de commande de travaux, la brève description, le début planifié, le groupe d'affectation, l'emplacement et la valeur du SLA.

**Remarque :**
Si vous ajoutez un champ au panneau latéral contextuel qui contient des informations de date ou d'heure, il s'affiche dans la section Heures prévues/réelles du panneau latéral contextuel.

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Configuration de l'espace de travail du répartiteur** > **Champs d'informations de tâches**.
2. Choisissez les options suivantes :
   - Pour ajouter un nouveau champ, sélectionnez **Nouveau.**
   - Pour modifier un champ existant, sélectionnez le champ que vous souhaitez modifier.
3. Remplissez le formulaire.

**Formulaire Élément d'ensemble de champs d'application**

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom de champ | Champ devant s'afficher sur la carte ou dans le panneau latéral contextuel. |
| Nom | Nom du 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 |
|---|---|
| Toujours afficher | Option permettant de déterminer si le champ s'affiche sur la carte de tâches ou dans le panneau latéral contextuel et ne peut pas être supprimé par l'expéditeur dans le Espace de travail du répartiteur. |
| Champ d'affichage par défaut | Option permettant de déterminer si le champ s'affiche par défaut dans la carte de tâches ou dans le panneau latéral contextuel. L'expéditeur ne sera pas en mesure de supprimer ce champ dans le Espace de travail du répartiteur. |
| Ordre | Numéro d'ordre pour le champ. Les champs affectés aux numéros d'ordre inférieur apparaissent plus haut dans l'ordre. |

4. Sélectionnez **Soumettre**.

### Déterminer les tâches à afficher dans le panneau des tâches

Définissez des filtres par défaut pour déterminer quelles tâches apparaissent sur le panneau des tâches dans le Espace de travail du répartiteur.

#### Avant de commencer
Rôle requis : admin, wm_admin

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par défaut, les répartiteurs peuvent filtrer les tâches de commande de travaux en fonction de leurs états, tels que Expédition en attente, Tâches affectées, Tâches P1, Tâches en cours, Maintenance et Tâches à venir.

#### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Configuration de l'espace de travail du répartiteur** > **Filtres du panneau des tâches**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

**Remarque :**
Les champs **Catégorie** et **Module** sont en lecture seule.

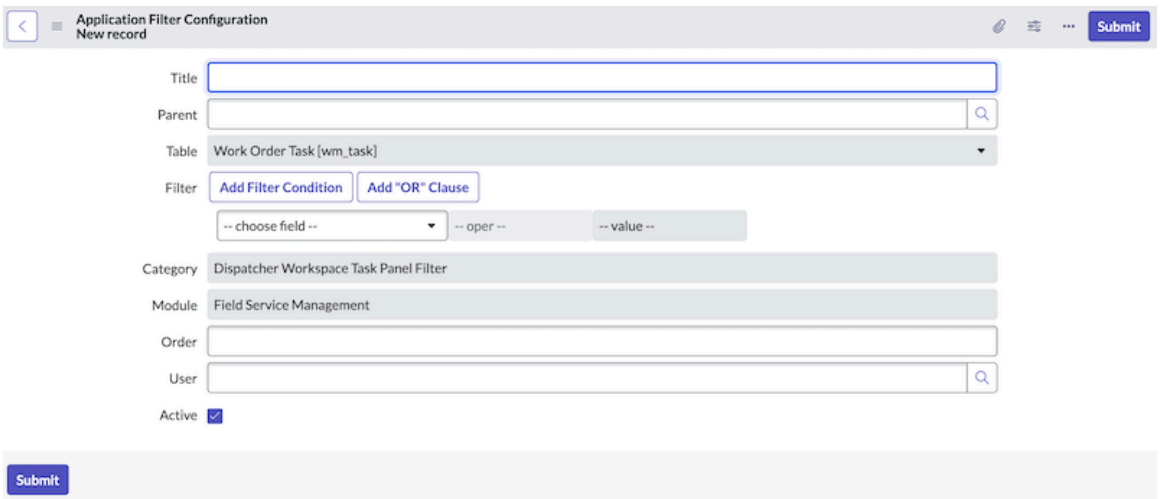
#### Formulaire Configuration du filtre d'application

| Nom | Description |
|---|---|
| Titre | Titre du filtre |
| Table | Table contenant les champs utilisés pour filtrer la liste des tâches de commande de travaux. La table par défaut est `wm_task`. |
| Requête de filtre | Requête pour affiner les champs affichés dans le panneau de tâches. |
| Ordre | Ordre d'affichage des filtres dans le Espace de travail du répartiteur. Les filtres dont les numéros d'ordre sont les plus bas apparaissent plus haut dans l'ordre. |
| Utilisateur | Nom de l'utilisateur auquel le filtre est applicable. |
| Actif | Option permettant d'activer le filtre dans le Espace de travail du répartiteur 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.

4. Sélectionnez **Soumettre**.




## Configurer les groupes d'utilisateurs pour les répartiteurs dans Espace de travail du répartiteur

Permettez aux répartiteurs d'être membres de différents groupes d'utilisateurs afin qu'ils puissent gérer efficacement les agents.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les groupes de répartition doivent être ajoutés à l'enregistrement utilisateur d'un expéditeur afin qu'ils puissent voir les membres du groupe d'utilisateurs. Cela permet également à l'expéditeur de voir les groupes d'affectation qui font partie de ce groupe d'utilisateurs dans Espace de travail du répartiteur.

### Avant de commencer

Rôle requis : admin

https://player.vimeo.com/video/1071842740?h=70fcc8c79a&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Sécurité de système** > **Utilisateurs et groupes** > **Utilisateurs**.
2. Sélectionnez un utilisateur qui est un répartiteur.
3. Sélectionnez l'onglet **Groupes** .
4. Sélectionnez **Modifier**.
5. Sélectionnez le groupe de répartition auquel vous souhaitez que l'expéditeur appartienne.
6. Sélectionnez l'icône Ajouter icône .
7. **Facultatif :** Répétez les étapes cinq et six jusqu'à ce que tous les groupes de répartition soient ajoutés.
8. Sélectionnez **Enregistrer**.

## Configurer les filtres pour les répartiteurs

Créez des filtres pour les répartiteurs afin de filtrer les tâches de commande de travaux dans Espace de travail du répartiteur.

### Avant de commencer

Rôle requis : wm_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

Par défaut, les répartiteurs peuvent filtrer les tâches en fonction des états des tâches de commande de travaux. Vous pouvez également créer vos propres filtres pour les tâches.

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Configuration de l'espace de travail du répartiteur** > **Filtres du répartiteur du panneau des tâches**.

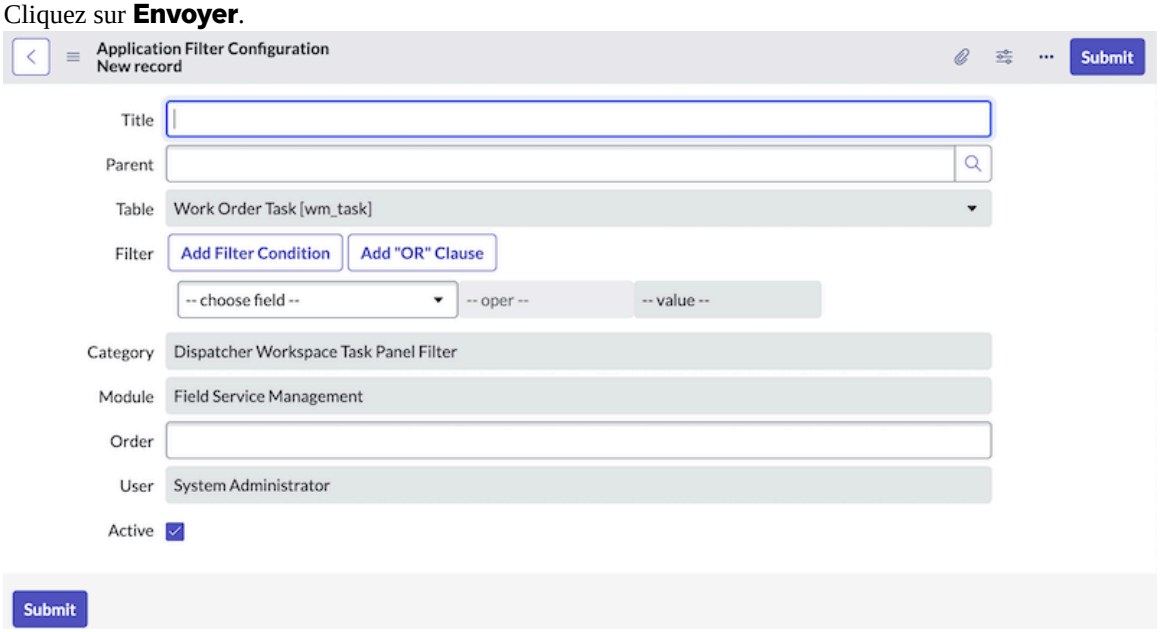
   **Remarque :**
   Sélectionnez n'importe quel filtre dans la liste Configurations de filtres d'applications pour voir ce qu'il filtre à partir du panneau des tâches dans Espace de travail du répartiteur.

2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

**Formulaire Configuration du filtre d'application**
*La table suivante vous aide à comprendre les noms de champs et leur description*

| Nom | Description |
|---|---|
| Titre | Titre du filtre |
| Table | Table contenant les champs utilisés pour filtrer la liste des tâches de commande de travaux. Ce champ est automatiquement défini sur la table wm_task. |
| Requête de filtre | Requête pour affiner les champs affichés dans le panneau de tâches. |
| Ordre | Ordre d'affichage des filtres dans Espace de travail du répartiteur. Les filtres dont le numéro d'ordre est inférieur apparaissent plus haut dans l'ordre. |
| Actif | Option permettant d'activer le filtre dans Espace de travail du répartiteur. |

4. Cliquez sur **Envoyer**.




### Configurer les options de tri pour le panneau des tâches

Configurez les options permettant aux répartiteurs de trier les tâches de commande de travaux dans Espace de travail du répartiteur.

Traduction automatique

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

### Avant de commencer
Rôle requis : wm_admin, admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par défaut, les répartiteurs peuvent trier les tâches en fonction des options suivantes uniquement :

- Date de début planifiée : le plus tôt
- Date de début planifiée : le plus tard
- Priorité : la plus élevée
- Fin de fenêtre : le plus tôt
- Fin de fenêtre : le plus tard
- Début de fenêtre : le plus tôt
- Début de fenêtre : le plus tard

### Procédure
1. Accédez à la **Service sur site** > **Configuration de l'espace de travail du répartiteur** > **Tri du panneau de tâches**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

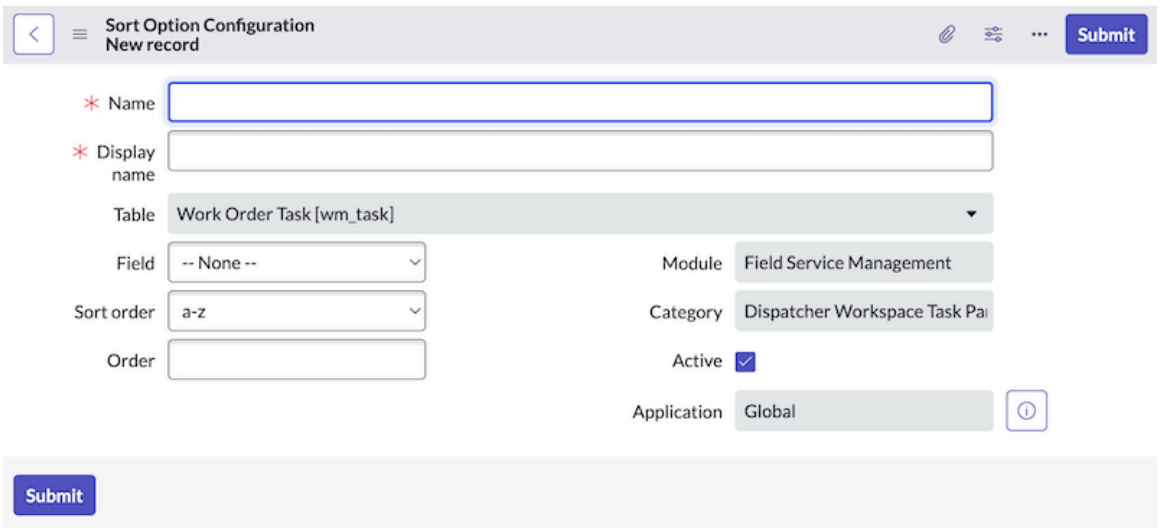
**Formulaire de configuration des options de tri**

| Nom | Description |
|---|---|
| Nom | Nom unique de l’option de tri. |
| Nom d'affichage | Étiquettes des champs qui apparaissent comme option de tri dans Espace de travail du répartiteur. |
| Table | Table contenant les champs utilisés pour trier la liste des tâches de commande de travaux. Ce champ est automatiquement défini sur la table wm_task. |
| Champ | Champ utilisé pour trier la liste des tâches. |
| Actif | Option permettant d’afficher le champ de tri des tâches dans Espace de travail du répartiteur. |
| Ordre de tri | Ordre de tri des étiquettes de champ de tri. La valeur par défaut est croissant. Pour utiliser un ordre décroissant, sélectionnez **z-a**. |
| Ordre | Ordre d’affichage des options de tri dans Espace de travail du répartiteur. Les options de tri dont le numéro d’ordre est inférieur apparaissent plus haut dans l’ordre. |

Traduction automatique

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




## Configurer les options de tri des listes d'agents

Configurez les options disponibles pour que les répartiteurs trient les agents dans le Espace de travail du répartiteur.

### Avant de commencer

Rôle requis : admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, les répartiteurs peuvent afficher les agents recommandés en fonction de la distance qui les sépare de la tâche de commande de travaux, des compétences ou des pièces.

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Configuration de l'espace de travail du répartiteur** > **Tri des agents**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

**Remarque :**
Les champs **Catégorie** et **Application** sont en lecture seule.

### Critères de tri de recommandation d'agent

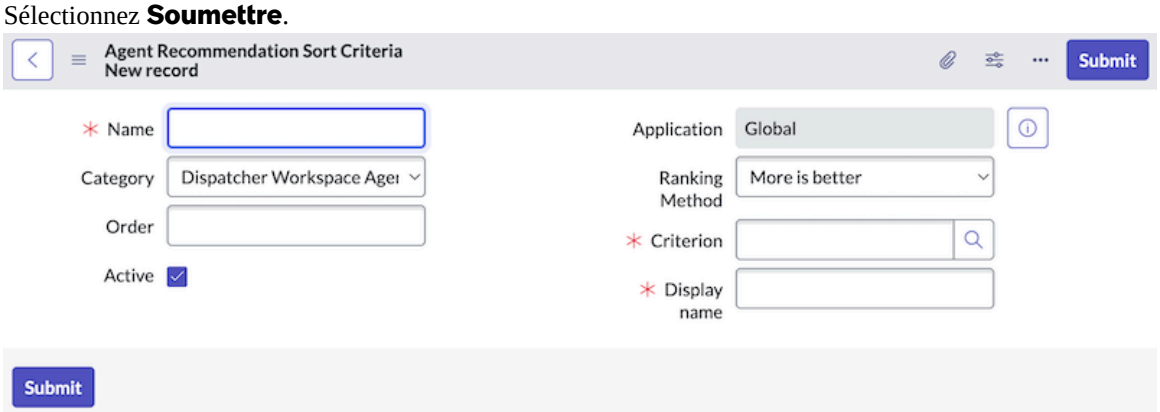
| Nom | Description |
|---|---|
| Nom | Nom unique de l'option de tri. |
| Actif | Option permettant d'activer l'option de tri pour qu'elle apparaisse dans Espace de travail du répartiteur. |
| Nom d'affichage | Étiquettes des champs qui apparaissent comme option de tri dans Espace de travail du répartiteur. |

Traduction automatique

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

| Nom | Description |
| --- | --- |
| Méthode de classement | ○ **Plus, c'est mieux** : Lors de la définition du classement, une valeur plus élevée est préférable. Par exemple, une plus grande disponibilité est préférable lors de la détermination du classement des agents.<br>○ **Moins, c'est mieux** : Lors de la définition du classement, une valeur inférieure est préférable. Par exemple, avoir moins de tickets est préférable lors de la détermination du classement des agents. |
| Ordre | Ordre d'affichage de l'option de tri dans Espace de travail du répartiteur. |
| Critère | Critères pour déterminer les agents affichés dans la liste. |

4. Sélectionnez **Soumettre**.




### Configurer les champs du corps de l'événement

Les administrateurs peuvent ajouter des champs aux corps d'événements afin que les répartiteurs disposent de plus d'informations sur les événements lorsqu'ils consultent le calendrier dans Espace de travail du répartiteur.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les administrateurs peuvent afficher jusqu'à cinq champs sur le corps de l'événement dans l'espace de travail du répartiteur. Les répartiteurs peuvent choisir les champs qui s'affichent sur les détails des événements dans les paramètres du répartiteur sous l'onglet Événements. Pour plus d'informations sur l'onglet Événements, reportez-vous à la section Activer Espace de travail du répartiteur les paramètres.

### Avant de commencer

https://player.vimeo.com/video/1081939816?h=0315656a24&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Rôle requis : admin

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Configuration** *Espace de travail du répartiteur* > **Champs de calendrier de tâche de commande de travaux**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Sur le seuil du formulaire dans les champs.

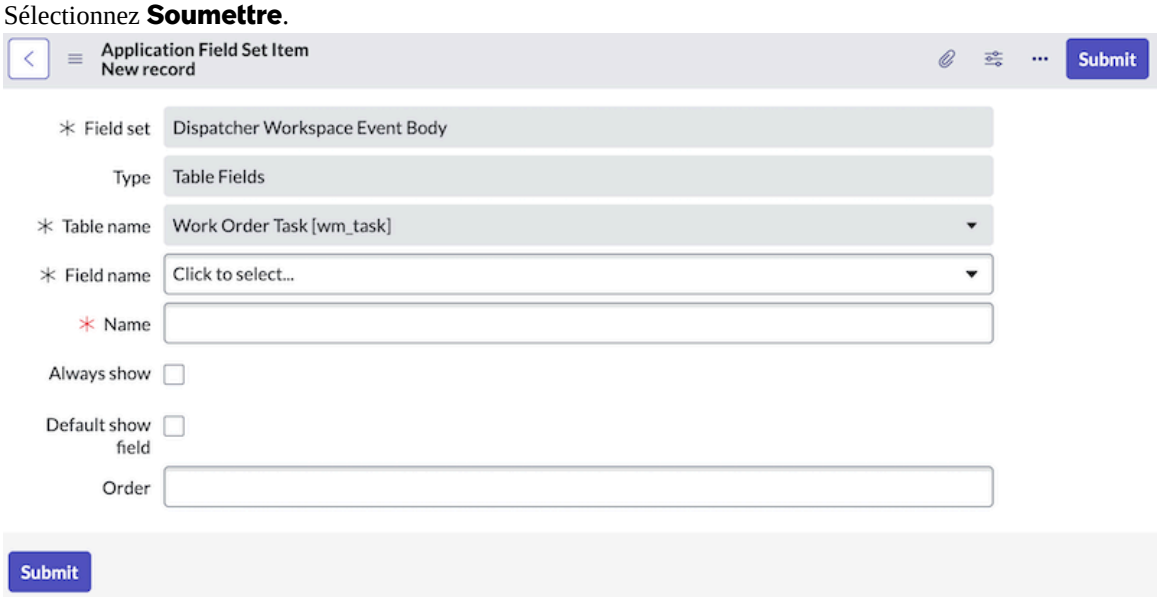
Traduction automatique

© 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.

### Nouvelles valeurs de champ de corps d'événement

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom de champ | Champ qui s'affiche sur les détails d'événements dans Espace de travail du répartiteur. |
| Nom | Nom du champ qui s'affiche dans Espace de travail du répartiteur. |
| Toujours afficher | Force le champ à s'afficher pour tous les répartiteurs. Les répartiteurs ne peuvent pas désactiver le champ lorsque Toujours afficher est défini sur Vrai. Si ce champ est défini sur faux, les répartiteurs peuvent activer ou désactiver le champ d'événement. |
| Affichage par défaut | Si le champ s'affiche dans les détails d'événement |
| Ordre | Ordre que le champ affiche sur le corps d'un événement par rapport aux autres champs. Plus la valeur est faible, plus le champ est élevé sur le corps de l'événement.<br><br>**Remarque :**<br>Il peut y avoir un maximum de cinq champs sur les corps d'événement. S'il y a plus de cinq champs, seuls les cinq dont les numéros d'ordre sont les plus bas s'affichent. |

4. Sélectionnez **Soumettre**.




## Modifier le nombre de jours pendant lesquels les répartiteurs peuvent masquer des agents d'équipe

Augmentez la durée pendant laquelle masquer l'agent hors équipe apparaît sur le calendrier Espace de travail du répartiteur afin que les répartiteurs puissent planifier les calendriers des agents plus longtemps à l'avance.

### Avant de commencer

Traduction automatique

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

https://player.vimeo.com/video/1092295628?h=40d1c1c16f&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Rôle requis : admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, les répartiteurs peuvent utiliser le bouton Masquer les agents de quart jusqu'à sept jours dans le futur. Si un répartiteur navigue sur le calendrier Espace de travail du répartiteur dans plus de sept jours dans le futur, le bouton Masquer les agents d'équipe est désactivé. Vous pouvez modifier le nombre de jours pendant lesquels le bouton Masquer les agents d'équipe s'affiche.

Pour plus d'informations sur le masquage des agents hors équipe, reportez-vous à la section Afficher ou masquer les agents d'équipe du calendrier dans Espace de travail du répartiteur.

**⚠ Avertissement :**
L'extension du nombre de jours dans le futur pendant lesquels le bouton Masquer les agents d'équipe est disponible allonge le traitement nocturne de la table de calendrier journalier Remplir les agents. Ne prolongez pas le nombre de jours pendant lesquels le bouton Masquer les agents d'équipe est disponible au-delà de 15 jours.

### Procédure

1. Accédez à **Tout**, saisissez sys_properties.list dans le champ de filtre et appuyez sur Entrée sur votre clavier.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

#### Information associée

Exécuter la table Renseigner le calendrier quotidien des agents

Afficher ou masquer les agents d'équipe du calendrier dans Espace de travail du répartiteur

## Configurer l'apparence de la carte dans Espace de travail du répartiteur

Configurez les paramètres de la carte pour définir le style et l'apparence de la carte dans Espace de travail du répartiteur.

### Avant de commencer

Rôle requis : admin, wm_admin

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Configuration de l'espace de travail du répartiteur** > **Paramètres de la carte**.
2. Définissez les propriétés système qui contrôlent l'apparence de la carte.

#### Paramètres de carte de l'Espace de travail du répartiteur

| Propriété | Description |
|---|---|
| sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch.ews.max.zoom.level | Niveau maximum pour effectuer un zoom arrière sur la carte. Chaque marqueur de carte zoome sur la carte tout en restant immobile et limite la vue de la carte au niveau de zoom maximum 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.

| Propriété | Description |
| --- | --- |
| | ◦ Type : chaîne<br>◦ Valeur par défaut : 12. Les valeurs valides sont comprises entre 1 et 20 |
| sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch.show_agent_location | Activez l'affichage en direct des itinéraires d'agent d'une tâche à l'autre sur la carte de répartition.<br>◦ Type : booléen<br>◦ Valeur par défaut : true |
| sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch.agent_location_interval | À quelle fréquence la carte vérifie l'emplacement mis à jour d'un agent. En cas de mise à jour lors de la vérification, l'emplacement de l'agent est mis à jour sur la carte de répartition. La valeur est exprimée en secondes.<br>◦ Type : chaîne<br>◦ Valeur par défaut : 300. Ne définissez pas la valeur en dessous de 60. |
| sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch.map_type | Type de carte à utiliser pour afficher les emplacements.<br>◦ Type : liste<br>◦ Valeur par défaut : feuille de route<br>**Remarque :** La feuille de route fournit une vue de feuille de route par défaut. Choisissez **Satellite** pour une vue satellite Google Earth, **Hybride** pour une combinaison de vues standard et satellites, ou **Terrain** pour une carte topographique basée sur des informations de terrain. |
| sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch.map_style | Extrait de code JSON pris en charge par l'API Google Map pour personnaliser les éléments de Google Map. Vous permet de styliser les caractéristiques des cartes, telles que les routes, les plans d'eau et le mode jour ou nuit.<br>◦ Type : chaîne<br>◦ Valeur par défaut : nul |
| sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch.street_view_enabled | Permet aux spécialistes de la répartition d'afficher des vues panoramiques à 360 degrés à partir des routes désignées dans toute sa zone de couverture. Vous pouvez zoomer et faire un panoramique. Utilisez la vue de la rue sur la carte ou des panoramas directement dans la carte.<br>◦ Type : booléen<br>◦ Valeur par défaut : true |
| sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch.show_agent_location | Activez l'affichage en direct des itinéraires d'agent d'une tâche à l'autre sur la carte de répartition. Lorsque cette option est activée, l'icône Itinéraire de l'agent s'affiche sur la carte de l'agent. La sélection de l'icône Itinéraire de l'agent affiche l'itinéraire de l'agent vers la tâche de commande de travaux sur la carte.<br>◦ Type : booléen<br>◦ Valeur par défaut : 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.

| Propriété | Description |
| --- | --- |
| sn_fsm_disp_wrkspc.enable_optimized_routes | Permet aux répartiteurs d'optimiser les itinéraires des agents à partir de la carte de répartition.<br>○ Type : booléen<br>○ Valeur par défaut : true |
| sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.quantization_level | Contrôle du quantificateur de zoom nécessaire pour que les icônes se regroupent. Plus la valeur est faible, plus les utilisateurs doivent effectuer un zoom arrière avant les marqueurs pour démarrer le regroupement.<br>○ Type : chaîne<br>○ Valeur par défaut : 15. Les valeurs valides sont comprises entre 1 et 20 |
| sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.cluster_label | Détermine si les épingles en grappe affichent le nombre de marqueurs (valeur de marqueur) ou le nombre d'éléments dans une région (valeur d'élément). Les marqueurs regroupent les tâches, les agents et les équipes d'une région en une seule épingle. Les éléments affichent les tâches, les agents et les équipes d'une région sous forme d'épingles individuelles.<br>○ Type : liste<br>○ Valeur par défaut : marqueur. |

3. Sélectionnez **Enregistrer**.

### Mapper les épingles dans Espace de travail du répartiteur

Des épingles de carte uniques dans la carte de répartition marquent l'emplacement des tâches et des agents.

Les utilisateurs ayant les rôles wm_dispatcher, wm_admin ou wm_initiator_qualifier_dispatcher peuvent gérer les tâches et l'acheminement à partir de la carte, filtrer la vue et déterminer en un coup d'œil quels agents sont à l'heure ou en retard.

La carte de répartition affiche la zone géographique contenant les agents de n'importe quel groupe d'affectation faisant partie de votre groupe de répartition.

Pour obtenir la liste des épingles de carte et une description de leur signification, reportez-vous à la section Iconographie des cartes dans Espace de travail du répartiteur.

Pour plus d'informations sur la modification de l'apparence d'un épingle de carte, reportez-vous à la section Modifier les graphiques affectés des épingles de carte sur la carte dans Espace de travail du répartiteur.

### Modifier les graphiques affectés des épingles de carte sur la carte dans Espace de travail du répartiteur

Personnalisez les épingles de carte afin que votre carte de répartition affiche des graphiques uniques pertinents pour le travail du répartiteur.

**Avant de commencer**
Rôle requis : wm_admin

**Pourquoi et quand exécuter cette tâche**
Vous pouvez modifier les épingles de carte associées aux agents et les états des tâches. Vous ne pouvez pas modifier les épingles qui indiquent la priorité 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.

Les nouveaux graphiques d'épingles d'icônes doivent être de taille 54x54 pixels au format PNG ou SVG.

Pour obtenir la liste des épingles de carte affichées sur la carte de répartition, reportez-vous à la section Iconographie des cartes dans Espace de travail du répartiteur.

### Procédure

1. Dans le navigateur de filtre, recherchez `Images` et sélectionnez **Interface utilisateur du système** > **Images**.
2. Dans le champ de recherche **Nom** , tapez `*sn_fsm_disp_wrkspc`.
3. Sélectionnez le nom de l'épingle que vous souhaitez mettre à jour.
   Si vous souhaitez utiliser le graphique existant ultérieurement et qu'il n'est pas déjà stocké sur votre système, cliquez dessus avec le bouton droit de la souris et enregistrez-le.
4. Sélectionnez **ici** si vous voyez un message sur la modification de l'application globale.
5. Dans le champ **Image**, sélectionnez **[Mettre à jour].**
6. Sélectionnez **Choisir un fichier** et recherchez le graphique souhaité.
7. Sélectionnez **Ouvrir**.

### Résultats

Le nouveau graphique remplace le graphique précédent de l'épingle de la carte.

## Configurer les paramètres pour Espace de travail du répartiteur

Automatisez les processus et fournissez plus d'informations aux répartiteurs afin qu'ils puissent faire leur travail plus efficacement.

### Avant de commencer

Rôle requis : admin, wm_admin

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Configuration de l'espace de travail du répartiteur** > **Paramètres de l'espace de travail**.
2. Sélectionnez les paramètres du lieu de travail.

**Espace de travail du répartiteur Paramètres**

| Propriété | Description |
|---|---|
| Activer l'actualisation automatique | Actualise automatiquement le calendrier de l'agent lorsqu'un événement tel qu'une réunion, une formation, une demande de congé, un événement de travail personnel ou ad hoc est créé dans Espace de travail du répartiteur. L'activation de la fonctionnalité ici donne aux répartiteurs la possibilité d'activer ou de désactiver ce paramètre sur Espace de travail du répartiteur.<br>**Remarque :**<br>Assurez-vous que la propriété *`Enable Shift Scheduling for FSM to Determine Availability`* système est activée. Pour plus d'informations, consultez Activer Optimisation des effectifs pour le service sur site. |

Traduction automatique

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

| Propriété | Description |
| --- | --- |
| Activer le paramètre des mesures de groupe | Active la possibilité pour les répartiteurs d'activer les mesures pour les groupes d'affectation dans le Espace de travail du répartiteur. Les mesures des groupes d'affectation s'affichent dans le calendrier du Espace de travail du répartiteur. |
| Activer les paramètres des mesures de l'agent | Permet aux répartiteurs d'activer les mesures pour les agents dans le Espace de travail du répartiteur. Les mesures de l'agent s'affichent dans le panneau latéral contextuel du Espace de travail du répartiteur. |
| Activer le modal d'affectation de tâche | Active l'affichage du modal d'affectation de tâche. Lorsque cette option est activée et qu'une tâche du panneau des tâches est glissée vers le calendrier, une fenêtre modale d'affectation de tâche s'affiche avec les détails de la tâche avant son affectation. Cette option est utile pour ajouter une étape de confirmation au processus d'affectation. |
| Calendrier basé sur l'heure de début du déplacement | Permet aux tâches affectées à partir du panneau de tâches de démarrer en fonction du temps de déplacement d'un agent. L'activation de la fonctionnalité ici donne aux répartiteurs la possibilité d'activer ou de désactiver ce paramètre sur Espace de travail du répartiteur. |
| Activer la navigation vers la fenêtre d'affectation de tâche | Active l'option **Accéder à la fenêtre d'affectation** qui s'affiche dans le panneau des tâches. Cette option ramène le calendrier au début de la fenêtre de la tâche sélectionnée.<br>**Remarque :**<br>Sélectionnez une autre tâche dans le panneau des tâches pour fermer la fenêtre d'affectation. |
| Activer l'affichage de l'icône sur l'événement de calendrier | Active l'affichage des icônes des événements de calendrier sur le calendrier dans Espace de travail du répartiteur. |
| Activez l'affichage des agents disponibles uniquement et masquez les agents d'équipe. | Active l'affichage d'une icône permettant aux répartiteurs de masquer tout agent qui n'est pas en quart de travail du calendrier dans Espace de travail du répartiteur. |
| Activez le popover lors du survol d'événement sur l'espace de travail du répartiteur. | Permet d'afficher plus de détails lorsque vous survolez une tâche de commande de travaux ou un événement personnel sur le calendrier dans Espace de travail du répartiteur. |
| Activer le minuteur SLA affiché sur les cartes de tâches de commande de travaux dans le panneau des tâches de l'espace de travail du répartiteur | Active l'affichage du temps SLA sur les cartes de tâches de commande de travaux dans Espace de travail du répartiteur. |
| Sélectionnez le type de minuteur SLA affiché sur les cartes de tâches de commande de travaux dans le panneau des tâches. Par défaut, le minuteur SLA n'est pas actif. | Active le temps de SLA à charger sur les cartes de tâches de commande de travaux soit en temps réel, soit une seule fois lors Espace de travail du répartiteur du chargement initial. |
| Ajoutez des agents par champ interrogeable. | Il s'agit des champs que les répartiteurs peuvent utiliser pour rechercher des agents lorsqu'ils utilisent la fonctionnalité Ajouter des agents. Par défaut, les répartiteurs peuvent rechercher des agents à l'aide de leur nom, de leur adresse e-mail ou de leur numéro d'employé. Vous pouvez permettre aux répartiteurs de rechercher des agents par n'importe quel champ de la page des enregistrements de l'utilisateur 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.

| Propriété | Description |
| --- | --- |
| Permettez au répartiteur d'ajouter des agents en dehors de leurs groupes d'affectation/ territoires affectés. | Permet aux répartiteurs d'utiliser la fonctionnalité Ajouter des agents pour rechercher n'importe quel agent, même ceux qui ne font pas partie du groupe d'affectation ou du territoire qu'ils gèrent.<br>**Remarque :**<br>Les répartiteurs peuvent rechercher n'importe quel agent, mais ils ne peuvent affecter des tâches qu'aux agents de leur groupe d'affectation ou territoire géré. |

3. Sélectionnez **Enregistrer**.

### Modifier le graphique des icônes d'événement de calendrier

Personnalisez les icônes qui s'affichent sur les événements de calendrier pour clarifier leur objectif ou pour les adapter à l'apparence de votre organisation. Vous pouvez remplacer vos icônes existantes à partir d'une autre application afin que vos interfaces correspondent.

#### Avant de commencer

Rôle requis : wm_admin

Assurez-vous que **l'option Activer l'affichage de l'icône sur l'événement de calendrier** est activée. Pour plus d'informations, consultez Configurer les paramètres pour Espace de travail du répartiteur.

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour obtenir la liste des icônes qui s'affichent sur les événements de calendrier, reportez-vous à la section Icônes d'événement de calendrier dans Espace de travail du répartiteur.

**Avertissement :**
Vous devez comprendre le code JSON pour effectuer cette procédure.

#### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Configuration de l'espace de travail du répartiteur** > **Iconographie du corps de l'événement de calendrier**.
2. Dans le champ **Valeur** , notez le nom de fichier de l'icône à modifier.
   Les positions des icônes et les types de champs générateurs par défaut sont les suivants :
   - topIcon : l'icône en haut à gauche indique le type de travail
   - bottomFirstIcon : la première icône en bas à droite indique si une tâche est une tâche de l'équipe
   - bottomSecondIcon : la deuxième icône en bas à droite indique si une tâche est verrouillée

   Pour plus d'informations sur la modification des champs qui déterminent l'affichage de l'icône, reportez-vous à la section Modifier les champs qui affichent les icônes des événements de calendrier.
3. Sélectionnez **Tout** , recherchez des **images,** puis sélectionnez **Images** sous **Interface utilisateur du système**.
4. Recherchez le nom de fichier de l'icône à 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.

5. Ouvrez l'enregistrement d'image.
6. Sélectionnez **ici** si vous voyez un message sur la modification de l'application globale.
7. Sélectionnez **Mettre à jour**.
8. Sélectionnez **Choisir un fichier**.
9. Ouvrez le nouveau fichier image.
   Assurez-vous que le nom du fichier que vous ajoutez correspond à celui que vous remplacez.
10. Sélectionnez **OK**.

### Résultats

L'icône est mise à jour et apparaît sur les événements de calendrier dans Espace de travail du répartiteur.

## Modifier les champs qui affichent les icônes des événements de calendrier

Remplacez les champs qui déterminent si les icônes sont affichées sur les événements de calendrier par quelque chose que vous trouvez plus utile, comme une indication de priorité.

### Avant de commencer

Rôle requis : wm_admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'icône en haut à gauche indique le type de travail. La première icône en bas à droite indique si la tâche est une tâche d'équipe, et la seconde en bas à droite indique si la tâche est verrouillée. Consultez Icônes d'événement de calendrier dans Espace de travail du répartiteur la liste complète des icônes d'événements de calendrier.

Pour plus d'informations sur la modification du graphique d'icône pour les événements de calendrier, reportez-vous à la section Modifier le graphique des icônes d'événement de calendrier.

> ⚠ **Avertissement :**
> vous devez connaître le format du code JSON pour exécuter cette procédure.

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Configuration de l'espace de travail du répartiteur** > **Iconographie du corps de l'événement de calendrier**.
2. Sélectionnez **ici** si vous voyez un message sur la modification de l'application globale.
3. Dans le champ **Valeur** , recherchez et modifiez le `type` ou la valeur de `champ` de l'icône d'événement de calendrier que vous souhaitez modifier.
   Les positions des icônes et les valeurs de champ par défaut sont les suivantes :
   - topIcon : l'icône en haut à gauche indique le type de travail (work_type)
   - bottomFirstIcon : la première icône en bas à droite indique si une tâche est une tâche d'équipe (crew)
   - bottomSecondIcon : la deuxième icône en bas à droite indique si une tâche est verrouillée (verrou)

   Pour plus d'informations sur la modification du graphique d'icône, reportez-vous à la section Modifier le graphique des icônes d'événement de calendrier.
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.

### Résultats
Les valeurs de champ sélectionnées vont maintenant déclencher les icônes qui s'affichent dans les événements de calendrier.

#### Effacer les Espace de travail du répartiteur filtres de ressources

Si un expéditeur rencontre des problèmes de chargement dans Espace de travail du répartiteur, vous pouvez effacer les filtres de ressources, ce qui peut aider à résoudre les Espace de travail du répartiteur problèmes de chargement.

### Avant de commencer
Rôle requis : admin.

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration utilisateurs** > **Préférences utilisateur**.
2. Recherchez dispatcher_workspace_resource_filters.
3. Cochez la case à côté de dispatcher_workspace_resource_filters.
4. Sélectionnez la liste déroulante **Actions sur les lignes sélectionnées** .
5. Sélectionnez **Supprimer**.

#### Configuration de la communication à partir de Espace de travail du répartiteur

L'envoi de messages aux agents vous permet de Espace de travail du répartiteur collaborer plus rapidement et de communiquer plus efficacement.

Utilisez l'application Microsoft Teams via la Barre latérale configuration pour envoyer des messages aux agents à partir de Espace de travail du répartiteur. Cette méthode signifie également que la communication est documentée et peut être suivie.

## À propos de l'Barre latérale

La messagerie de l'intérieur Barre latéraleEspace de travail du répartiteur est une ServiceNow AI Platform® capacité. Pour plus d'informations sur la configuration de la messagerie, reportez-vous à la Barre latérale section Configuring Sidebar .

Pour plus d'informations sur le fonctionnement de l'appareil Barre latérale , voir : Exploring Sidebar .

Pour plus d'informations sur l'utilisation de pour Barre latérale communiquer, reportez-vous à la section Using Sidebar .

## À propos Barre latérale de l'application Service sur site Agent mobile

La messagerie à partir de l'application Barre latéraleAgent mobile est disponible après l'activation du module d'extension Barre latérale for Gestion des services sur site (com.sn_fsm_sidebar). Pour plus d'informations, consultez Activer Barre latérale pour l'application Service sur site Agent mobile.

#### Configurer la planification dynamique dans Espace de travail du répartiteur

La planification dynamique vous permet, en tant que répartiteur, d'affecter, d'annuler ou de réaffecter efficacement des tâches de commande de travaux.

L'intégration à la Espace de travail du répartiteur planification dynamique vous permet de sélectionner automatiquement un agent et d'affecter des tâches de commande de travaux.

Traduction automatique

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

Lorsque vous tentez d'affecter la nouvelle tâche, la planification dynamique annule ou réaffecte les tâches existantes et affecte la nouvelle tâche à un agent.

**Remarque :**
Les tâches qui sont déjà définies sur Travail en cours ne peuvent pas être désaffectées. Seules les tâches planifiées mais non démarrées peuvent être réaffectées ou non affectées.

## Priorités des tâches

Si vous affectez une tâche de priorité supérieure alors qu'une tâche de priorité inférieure a déjà été affectée, la planification dynamique affecte la tâche de priorité supérieure et tente de réaffecter la tâche de priorité inférieure. Si vous faites glisser une tâche de priorité inférieure sur une tâche de priorité supérieure, un message d'avertissement s'affiche et vous devez la confirmer pour continuer.

## Activation de la double réservation

Si la double réservation est activée, vous pouvez réserver deux fois manuellement un agent pour plusieurs tâches de commande de travaux avec un temps de chevauchement. Lorsque vous faites glisser et déplacez une tâche sur une tâche déjà affectée, les nouvelles tâches chevauchent la tâche déjà affectée et la durée de déplacement estimée est mise à jour.

- Lorsque la planification dynamique et la double réservation sont activées, le glissement d'une tâche sur une tâche déjà affectée chevauche la tâche affectée et met à jour sa durée de déplacement estimée.
- Si la double réservation n'est pas activée et que la planification dynamique est activée, si vous faites glisser une tâche vers une tâche déjà affectée, une fenêtre contextuelle de planification dynamique s'affiche afin que vous puissiez replanifier la tâche.
- Lorsque la double réservation et la planification dynamique sont désactivées, faire glisser une tâche sur une tâche déjà affectée affiche un message d'erreur indiquant que l'agent n'est pas disponible à ce moment-là.

**Remarque :**

Les administrateurs système activent la double réservation en définissant l'option *work.management.allow.doublebooking.dynamicscheduling*.

**Information associée**

Planification dynamique

### Configurer des paramètres supplémentaires pour que les répartiteurs ajoutent temporairement des agents

Il existe des paramètres supplémentaires que vous, en tant qu'administrateur, pouvez configurer pour que les répartiteurs ajoutent temporairement des agents. Vous pouvez activer d'autres champs sur lesquels les répartiteurs peuvent effectuer des recherches.

Par défaut, les répartiteurs peuvent ajouter n'importe quel agent faisant Espace de travail du répartiteur partie des groupes d'affectation ou des territoires qu'ils gèrent. Vous pouvez permettre aux répartiteurs d'ajouter n'importe quel agent à Espace de travail du répartiteur, même ceux qui se trouvent en dehors des groupes d'affectation ou des territoires gérés par le répartiteur. Notez que les répartiteurs ne peuvent rechercher que l'agent ; Il ne peut pas affecter de tâches aux agents, à moins que l'expéditeur ne gère le groupe d'affectation ou le territoire dont l'agent fait partie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 expéditeurs peuvent rechercher des agents à l'aide de leur nom, de leur adresse e-mail ou de leur numéro d'employé. Les administrateurs peuvent autoriser les répartiteurs à rechercher n'importe quel fichier disponible sur la table utilisateur système.

1. Activer le paramètre **Permettre au répartiteur d'ajouter des agents en dehors des groupes/territoires d'affectation qui leur sont affectés** sur la page Configurer les paramètres pour permettre aux répartiteurs de rechercher n'importe quel agent. Pour en savoir plus, voir Configurer les paramètres pour Espace de travail du répartiteur.
2. Ajouter des champs supplémentaires Les répartiteurs peuvent rechercher des agents. Vous pouvez ajouter n'importe quel champ de la table Utilisateur du système. Pour plus d'informations, recherchez Ajouter des **agents par champs interrogeables** dans Configurer les paramètres pour Espace de travail du répartiteur.

### Personnaliser Espace de travail du répartiteur

Utilisez cette propriété Générateur d'IU pour Espace de travail configurable de CSM créer des pages ou des expériences Web personnalisées à l'aide Next Experience de composants Web personnalisés.

## Générateur d'IU

Générateur d'IU est un environnement low-code. Vous devez être à l'aise avec le code dans une interface visuelle avant de commencer à modifier des composants. Lisez et familiarisez-vous avec la documentation d'UI Builder à UI Builder avant d'essayer d'utiliser l'outil.

**Avertissement :**
Seuls les développeurs ayant un haut niveau d'expérience, parfois appelés codeurs professionnels, doivent effectuer les procédures qui utilisent Générateur d'IU.

## Personnalisation des pages dans Générateur d'IU

Next Experience composants sont les éléments de base des Générateur d'IU pages comme Espace de travail du répartiteur. Les composants vont des éléments de base tels que les boutons et les étiquettes aux composants plus complexes tels que les listes et les formulaires. Vous pouvez modifier les composants pour mettre à jour l'interface Espace de travail du répartiteur utilisateur ou en ajouter de nouveaux. Vous pouvez également créer vos propres composants si ceux fournis Générateur d'IU ne correspondent pas à vos besoins.

**Important :**
Vous devez utiliser un include de script lorsque vous personnalisez un Espace de travail du répartiteur. Pour plus d'informations, consultez Extension d'un include de script .

Pour plus d'informations sur les composants et leur utilisation dans , reportez-vous à Générateur d'IU la section Customize UI Builder pages using components . Les composants disponibles sont répertoriés sur le site développeur dans Composants Next Experience .

Vous pouvez configurer presque n'importe quelle zone de Espace de travail du répartiteur dans .Générateur d'IU Trois des zones les plus courantes à mettre à jour sont le panneau latéral contextuel, la carte d'agent et le calendrier. Pour plus d'informations, consultez les rubriques suivantes :

- Personnalisation du panneau latéral contextuel dans avec Espace de travail du répartiteurGénérateur d'IU
- Personnalisation de la carte d'agent dans Espace de travail du répartiteurGénérateur d'IU
- Personnalisation de la grille du calendrier dans avec Espace de travail du répartiteurGénérateur 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.

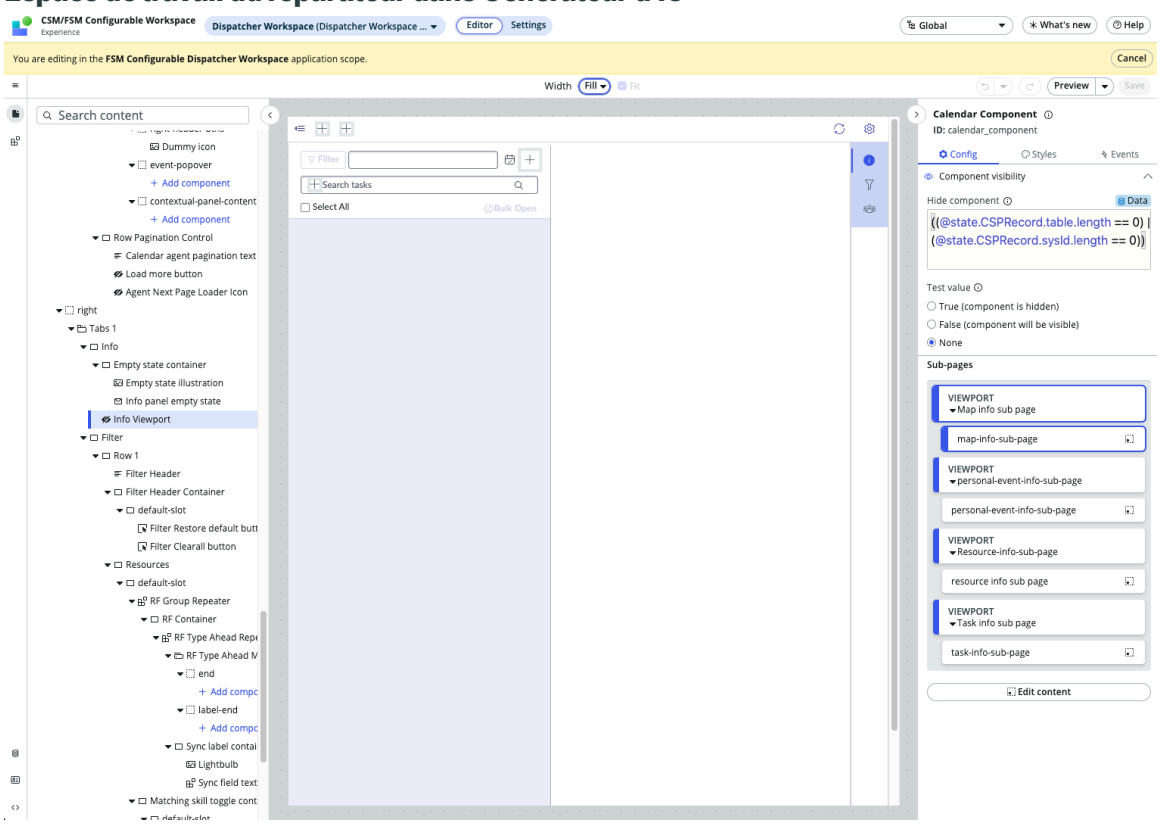
### Personnalisation du panneau latéral contextuel dans avec Espace de travail du répartiteurGénérateur d'IU

Modifiez ou ajoutez des champs et des icônes au panneau latéral contextuel pour mettre à jour votre Espace de travail du répartiteur affichage. Les expéditeurs peuvent immédiatement afficher des informations plus pertinentes afin de résoudre les tâches plus rapidement.

Dans Espace de travail du répartiteur, le panneau latéral contextuel affiche des informations détaillées sur les éléments que vous sélectionnez sur la carte, le calendrier ou le panneau de tâches. Le panneau latéral contextuel est créé avec le composant d'onglets. Les onglets déterminent l'ordre des informations et les icônes utilisées dans le panneau latéral contextuel.

Dans l'image suivante, vous pouvez voir le Espace de travail du répartiteur panneau latéral contextuel avec Générateur d'IU des onglets personnalisables.

**Espace de travail du répartiteur dans Générateur d'IU**




Pour plus d'informations sur l'utilisation des onglets dans Générateur d'IU, voir Utilisation des onglets. Pour plus d'informations sur l'ajout d'onglets, reportez-vous à la section Add tabbed content to UI Builder pages.

### Personnalisation de la carte d'agent dans Espace de travail du répartiteurGénérateur d'IU

Modifiez ou ajoutez des champs et des icônes à la carte d'agent qui affichent plus d'informations que les répartiteurs peuvent utiliser pour résoudre les tâches plus rapidement.

Les composants par défaut Next Experience utilisés pour créer la carte d'agent sont les suivants :

- Valeur en surbrillance
- Lien de texte

Traduction automatique

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

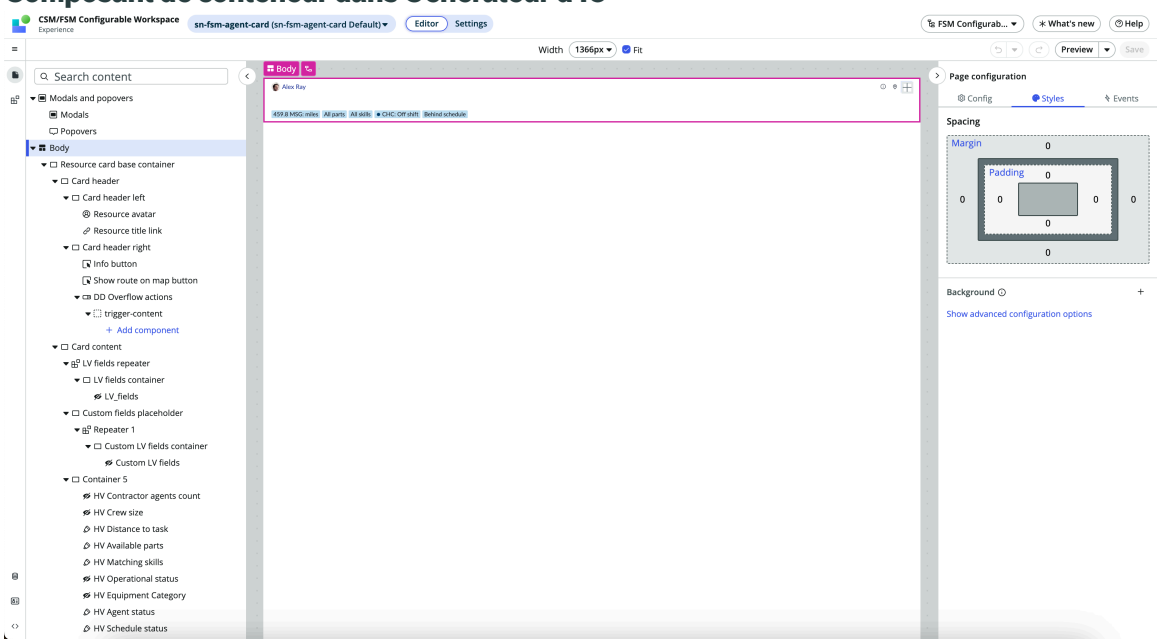
- Valeur de l'étiquette
- Conteneur

Dans , les Espace de travail du répartiteur cartes d'agent affichent des informations telles que l'emplacement et les coordonnées de l'agent. Dans l'agent, Générateur d'IU les cartes sont construites avec une collection de Next Experience composants.

Selon votre configuration, vous pouvez avoir des composants identiques, plus nombreux ou moins nombreux utilisés pour créer votre carte d'agent. Pour en savoir plus sur ces composants, consultez Composants Next Experience .

L'image suivante montre un exemple de composant de conteneur utilisé pour créer une partie de la carte d'agent. Les champs peuvent être configurés dans Générateur d'IU.

**Composant de conteneur dans Générateur d'IU**




## Personnalisation de la grille du calendrier dans avec Espace de travail du répartiteurGénérateur d'IU

Modifiez ou ajoutez des couleurs à la grille de calendrier pour mettre à jour votre Espace de travail du répartiteur affichage afin que les répartiteurs puissent facilement voir quand les agents sont disponibles.

Dans Espace de travail du répartiteur, les couleurs par défaut de la grille de calendrier sont le blanc pour indiquer que les agents sont disponibles et le gris pour indiquer que l'agent n'est pas disponible. Vous pouvez personnaliser ces couleurs.

La grille de calendrier est créée à Espace de travail du répartiteur l'aide d'une propriété appelée markspans. Changez la couleur des parcours de marque pour changer la couleur de la grille de calendrier. Pour plus d'informations, consultez Configuration UIB du calendrier et faites défiler jusqu'à la propriété markspans.

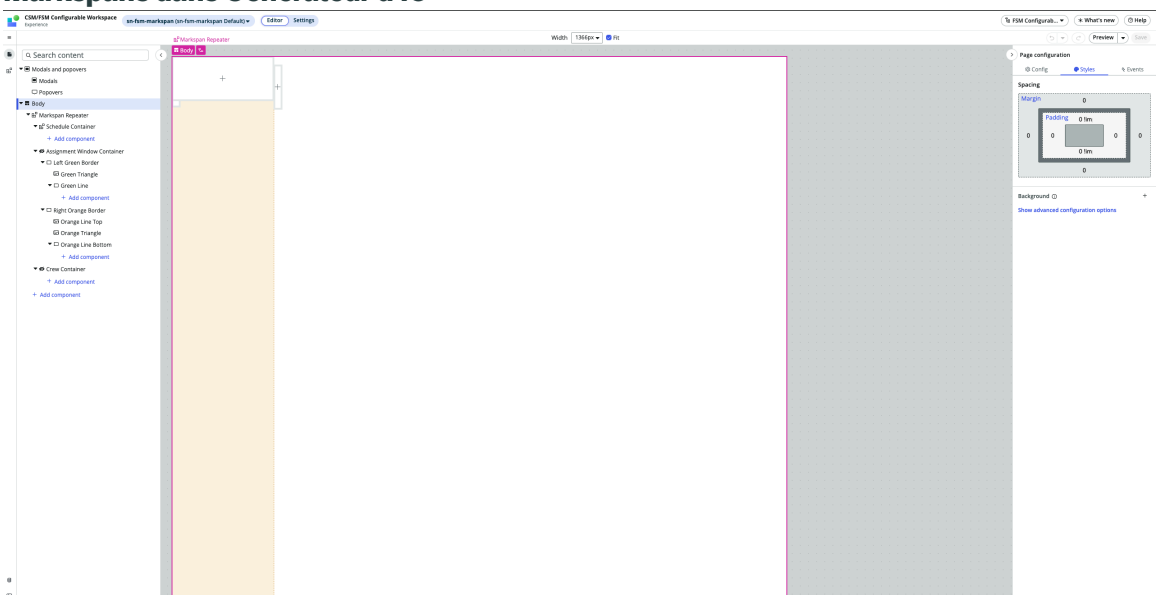
**Important :**
Les plages de marquage sont la seule propriété de la page de configuration UIB du calendrier qui est prise en charge dans Espace de travail du répartiteur.

Traduction automatique

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

L’image suivante montre un exemple de champs de marquage utilisés pour Générateur d'IU définir la couleur de la grille de calendrier dans Espace de travail du répartiteur.

**Markspans dans Générateur d'IU**



### Personnaliser les champs contextuels sur le calendrier dans Espace de travail du répartiteur

Ajoutez ou supprimez les champs qui s’affichent dans Espace de travail du répartiteur les fenêtres contextuelles afin que les expéditeurs puissent trouver plus facilement des informations plus pertinentes.

**Avant de commencer**
Rôle requis : wm_admin

**Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

**Avertissement :**
Seuls les développeurs ayant un haut niveau d’expérience de l’utilisation de JavaScript doivent effectuer cette procédure.

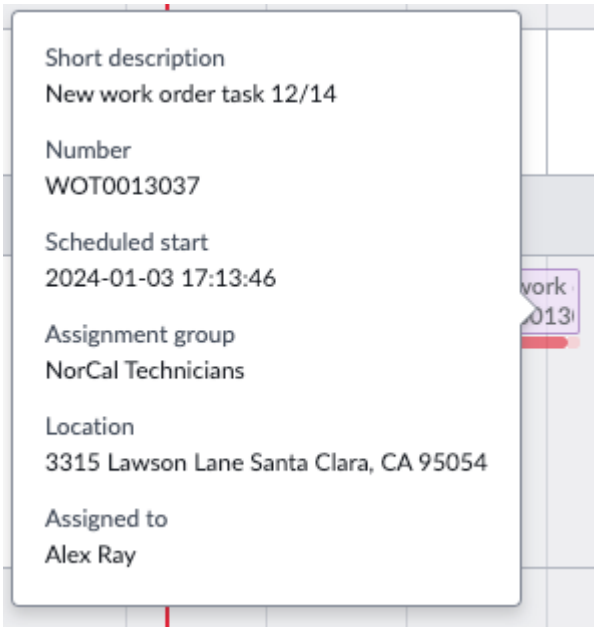
En utilisant JavaScript avec un includes de script, vous pouvez afficher des valeurs différentes des informations par défaut affichées dans la fenêtre contextuelle. Les champs par défaut dans les informations contextuelles sont les suivants :

- **Description brève** : une brève description de la tâche de commande de travaux
- **Numéro** : numéro de tâche de commande de travaux
- **Début planifié**
- Le **groupe d’affectation**
- **Emplacement** : emplacement de la tâche de commande de travaux

L’image suivante montre que le champ **Affecté à** a été ajouté à la fenêtre contextuelle pour indiquer à qui la tâche de commande de travaux est affectée.

Traduction automatique

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

   a. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Tables**.

   b. Dans le champ **Rechercher** , recherchez la table contenant le type d'informations pertinent.
   - Valeurs de la tâche de commande de travaux : wm_task
   - Valeurs de calendrier : cmn_schedule_span
   - Valeurs d'événements personnels : sn_shift_planning_agent_schedule_request

   c. Ouvrez la table pertinente et copiez la valeur que vous souhaitez afficher.

2. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Includes de script**.
3. Dans le champ **Rechercher** , saisissez DispatcherWorkspaceCalendarBrokerImplSNC et ouvrez l'enregistrement.
4. Faites défiler la page jusqu'à la fonction getCalendarEventTooltipDetails .
5. Sélectionnez et copiez l'intégralité de la fonction getCalendarEventTooltipDetails .
6. Retourner à **Tous** > **Définition du système** > **Includes de script**.
7. Dans le champ **Rechercher** , saisissez DispatcherWorkspaceCalendarBrokerImpl et ouvrez l'enregistrement.
8. Collez la fonction getCalendarEventTooltipDetails dans l'enregistrement DispatcherWorkspaceCalendarBrokerImpl sous l'endroit où il est écrit Ajouter/remplacer les personnalisations ici.
9. Ajoutez ou supprimez les champs souhaités.
10. Sélectionnez et maintenez enfoncé (ou cliquez avec le bouton droit de la souris) dans l'en-tête de la page et 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.

### Configurer des filtres de ressources avancés pour Espace de travail du répartiteur

Le filtrage avancé des ressources permet aux administrateurs et aux répartiteurs de créer et d'enregistrer leurs propres filtres pour Espace de travail du répartiteur. Cela permet aux répartiteurs de personnaliser leur vue dans Espace de travail du répartiteur.

## Filtrage des ressources par défaut

Par défaut, Espace de travail du répartiteur permet aux répartiteurs de filtrer ce qu'ils voient avec le panneau latéral contextuel. Les expéditeurs peuvent filtrer par agent, prestataire ou compétence. Pour plus d'informations, consultez Vues des filtres Espace de travail du répartiteur.

## Filtrage avancé des ressources

Le filtrage avancé des ressources permet aux répartiteurs de créer leur propre vue filtrée dans Espace de travail du répartiteur. Ils peuvent enregistrer la vue filtrée pour personnaliser ce qu'ils voient à chaque ouverture Espace de travail du répartiteur. Les expéditeurs peuvent également créer et enregistrer un nombre illimité de filtres afin de pouvoir réappliquer rapidement toute vue dont ils pourraient avoir besoin.

Le filtrage avancé des ressources permet également aux administrateurs de créer leur propre filtre avancé et de l'appliquer à Espace de travail du répartiteur tous les répartiteurs.

## La propriété système du filtre avancé des ressources

Lorsque vous activez la propriété système de filtre de ressources avancé, vous activez quatre vues de base de données. Les vues de base de données sont des collections de tables. Ces quatre vues de base de données contiennent des tables avec des valeurs que les répartiteurs peuvent utiliser pour créer leurs filtres de ressources avancés. Les quatre vues de base de données sont les suivantes :

- Vue de base de données de configuration du filtre de l'agent
- Vue de base de données de configuration de filtre d'équipe
- Vue de configuration du filtre d'équipement
- Vue de configuration du filtre de prestataire

La propriété système de filtre de ressources avancé active également un contrôle qui permet aux administrateurs de créer n'importe quel filtre personnalisé et de l'ajouter Espace de travail du répartiteur pour que tous les répartiteurs l'utilisent. Ce contrôle est appelé la configuration du filtre des ressources.

Vous devez avoir activé la propriété système réduite du calendrier (sn_fsm_disp_wrkspc.calendarCollapsedBehavior) pour utiliser les filtres de ressources avancés.

## Vues de la base de données

Les quatre vues de base de données contiennent une liste de tables. Par défaut, les répartiteurs peuvent créer des filtres avancés basés sur :

- Nom d'utilisateur ou compétence de l'utilisateur dans l'onglet **Agents** .
- Nom de l'équipe ou compétence de l'équipe dans l'onglet **Équipes** .
- Catégorie d'équipement ou type de ressource dans l'onglet **Équipement** .

Traduction automatique

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

- Nom du prestataire dans l'onglet **Prestataire** .

> **Remarque :**
> Dans l'onglet **Prestataire** , le champ que vous sélectionnez pour filtrer un prestataire est appelé Groupe d'affectation, même si vous filtrez sur les prestataires.

Si vous souhaitez que les répartiteurs puissent utiliser plus de valeurs pour créer des filtres avancés, vous devez indiquer les valeurs disponibles dans les tables.

Les tables sont différentes si vous avez des groupes d'affectation ou des territoires configurés. Pour obtenir la liste des tables qui contiennent les valeurs que les administrateurs doivent activer pour que les répartiteurs puissent les utiliser pour créer des filtres de ressources, consultez Tables de filtres des ressources avancées

## Extension des tables

Les valeurs de toutes les tables associées aux utilisateurs ou aux équipes qui font partie de votre déploiement peuvent être étendues Espace de travail du répartiteur et utilisées pour créer un filtre de ressources avancé. Le processus est appelé création de vues de base de données pour le reporting.

> **Avertissement :**
> Vous devez être développeur professionnel et administrateur ServiceNow pour configurer cette option.

Pour plus d'informations, consultez Working with database views for reporting .

## Configuration du filtre des ressources

Les administrateurs peuvent créer des filtres de ressources avancés pour les répartiteurs à l'aide des valeurs disponibles dans le Tables de filtres des ressources avancées. Lorsqu'un administrateur crée un filtre de ressources avancé, tous les répartiteurs peuvent l'utiliser dans Espace de travail du répartiteur.

## Vue d'ensemble de la configuration

Les étapes de configuration des filtres de ressources avancés sont les suivantes :

1. Propriétés installées avec Gestion des services sur site

   Activez la propriété système des filtres de ressources avancés (sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.show_advanced_resource_filter).

2. (Facultatif) Configurer les options de filtre des ressources

   Sélectionnez les valeurs disponibles pour que les répartiteurs créent des filtres de ressources avancés.

3. (Facultatif) Créer un filtre de ressources avancé pour les répartiteurs

   Créez un filtre de ressources avancé que tous les répartiteurs peuvent utiliser dans Espace de travail du répartiteur.

4. Filtrage avancé dans Espace de travail du répartiteur

   Les expéditeurs peuvent créer et appliquer leurs propres filtres avancés.

Traduction automatique

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

### Configurer les options de filtre des ressources

Les administrateurs peuvent configurer plus d'options pour que les répartiteurs créent des filtres de ressources avancés avec des options autres que celles par défaut.

**Avant de commencer**
Rôle requis : admin

**Pourquoi et quand exécuter cette tâche**
Par défaut, les répartiteurs peuvent créer des filtres avancés basés sur :

- Nom d'utilisateur ou compétence de l'utilisateur dans l'onglet **Agents** .
- Nom de l'équipe ou compétence de l'équipe dans l'onglet **Équipes** .
- Catégorie d'équipement ou type de ressource dans l'onglet **Équipement** .
- Nom du prestataire dans l'onglet **Prestataire** .

> **Remarque :**
> Dans l'onglet **Prestataire** , le champ que vous sélectionnez pour filtrer un prestataire est appelé Groupe d'affectation, même si vous filtrez sur les prestataires.

Vous pouvez également étendre toute table associée aux utilisateurs ou aux équipes et utiliser les champs de ces tables pour créer des filtres de ressources. Pour plus d'informations, consultez Configurer des filtres de ressources avancés pour Espace de travail du répartiteur.

**Procédure**

1. Choisissez l'une des options suivantes :
   - Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Distribution** > **Configuration de l'espace de travail du répartiteur** > **Configuration du filtre de l'agent**.
   - Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Distribution** > **Configuration de l'espace de travail du répartiteur** > **Configuration du filtre de l'équipe**.
   - Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Distribution** > **Configuration de l'espace de travail du répartiteur** > **Configuration du filtre d'équipement**.
   - Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Distribution** > **Configuration de l'espace de travail du répartiteur** > **Configuration du filtre de prestataire**.
   - Si vous avez étendu une table, accédez à **Tous** > **Service sur site** > **Distribution** > **Configuration de l'espace de travail du répartiteur** puis sélectionnez la table que vous avez étendue.
2. Sélectionnez l'une des tables.
   Pour obtenir la liste des tables, reportez-vous à la section Tables de filtres des ressources avancées.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Sélectionnez le **champ** que les répartiteurs pourront utiliser comme nouvelle valeur de recherche.
5. Sélectionnez **Soumettre**.

   Les répartiteurs peuvent maintenant créer des filtres de ressources avancés à l'aide de la valeur que vous avez choisie à l'étape 4.

### Créer un filtre de ressources avancé pour les répartiteurs

Créez un filtre de ressources avancé afin que tous les répartiteurs puissent utiliser le même filtre dans Espace de travail du répartiteur.

Traduction automatique

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

### Avant de commencer
Rôle requis : admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque les administrateurs créent un filtre de ressources avancé pour les répartiteurs, ils apparaissent dans le menu déroulant Filtre des ressources dans Espace de travail du répartiteur. Tous les filtres avancés créés par les administrateurs s'affichent par ordre alphabétique en haut de la liste des filtres de ressources. Les filtres créés par le répartiteur s'affichent sous la liste des filtres de l'administrateur.

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Distribution** > **Configuration de l'espace de travail du répartiteur** > **Filtre des ressources**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire :
   - Titre : nom du filtre qui s'affichera dans Espace de travail du répartiteur.
   - Actif : si le filtre est actif.
4. Sélectionnez **Soumettre**.
5. Sélectionnez le nom du filtre que vous venez de créer.
6. Sélectionnez **Nouveau**.
7. Renseignez les champs du formulaire.
8. Sélectionnez **Soumettre**.

   Le filtre est ajouté à l'espace de travail du répartiteur pour que les répartiteurs l'utilisent.

#### Configuration du mode réduit dans Espace de travail du répartiteur

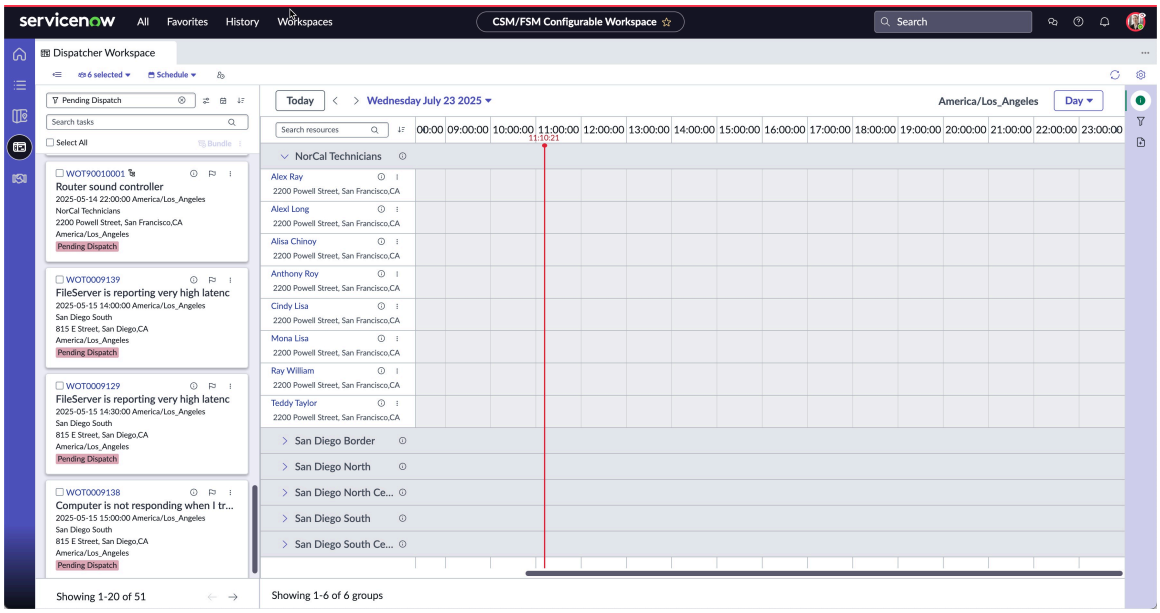
La réduction des groupes d'affectation ou des territoires permet Espace de travail du répartiteur un chargement plus rapide. Les administrateurs peuvent désactiver la propriété pour afficher tous les groupes d'affectation ou territoires à la fois, mais au prix de temps de chargement plus élevés.

## Mode réduit

À partir de la version, les Xanadu groupes d'affectation et les territoires sont réduits par défaut. Si c'est le comportement que vous voulez que les répartiteurs aient, il n'y a rien à faire. Le premier groupe d'affectation ou territoire du calendrier est développé, mais les groupes d'affectation ou territoires situés en dessous sont réduits.

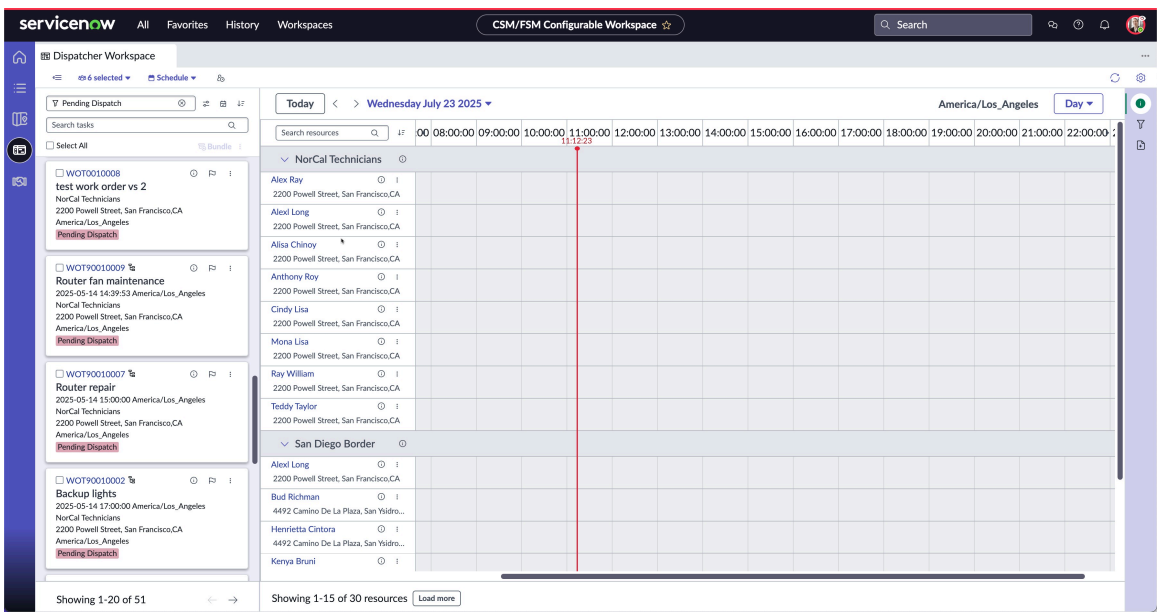
Traduction automatique

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




## Mode non réduit

Vous pouvez désactiver le mode réduit. Cela charge X nombre d'agents qui font partie de vos groupes ou territoires d'affectation par défaut. Où X est égal à la taille de la page du calendrier, contrôlée par cette propriété système : sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.calendar_resources_page_size. Les répartiteurs doivent ensuite sélectionner Charger plus en bas du calendrier pour afficher plus d'agents et de groupes d'affectation ou territoires. Pour utiliser le mode non réduit et pour voir les groupes d'affectation et les territoires développés, vous devez définir la propriété sn_fsm_disp_wrkspc.calendarCollapsedBehavior sur faux.




## Configuration de Service sur site la console de planification des territoires

Service sur site Planification des territoires identifie le territoire le mieux adapté pour une tâche de commande de travaux en fonction des conditions que vous définissez. Vous pouvez ensuite affecter des tâches à l'agent ou au groupe individuel le mieux placé pour exécuter un appel de service en fonction des territoires 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.

En tant que planificateur de territoires, vous pouvez configurer et utiliser des territoires dans la console de planification des Service sur site territoires en suivant ces étapes.

## Vue d'ensemble de la configuration

Les étapes de configuration de la console de planification des territoires sont les Service sur site suivantes :

- Configuration d’une superposition de carte

  Configurez les superpositions de cartes pour afficher les éléments de données correspondants sur la carte du territoire.

- Configurer les champs de territoire à afficher dans la console de planification des territoires

  Personnalisez les informations affichées pour les territoires dans la console Planification des territoires en configurant les champs du panneau latéral contextuel.

- Activer l’identification des territoires pertinents pour une commande de travaux ou une tâche de commande de travaux

  Créez des règles et conditions de correspondance pour permettre l’identification des territoires les plus pertinents pour les commandes de travaux ou les tâches de commande de travaux.

Pour plus d’informations sur l’activation et la configuration de la planification des territoires, reportez-vous à la section Configuration de Service sur site la planification des territoires.

### Configuration d’une superposition de carte

Configurez une superposition de carte pour afficher ses éléments de données correspondants sur la carte du territoire.

Les superpositions de cartes vous permettent d’afficher des éléments de données dans le contexte d’une carte de territoire. En configurant des superpositions, vous pouvez visualiser des points de données sous forme de marqueurs, de formes ou de cartes thermiques sur la carte, fournissant ainsi des informations précieuses sur la distribution spatiale.

## Types de superpositions de cartes

Prend en charge trois types d’éléments de données de superposition de carte :

1. Couche de marqueurs : représente des éléments de données individuels avec des marqueurs distincts sur la carte. Les couches de marqueurs sont utiles pour localiser des ressources, des emplacements ou des points d’intérêt spécifiques.
2. Couche de forme : permet de créer des formes personnalisées comme des polygones ou des lignes sur la carte, ce qui est utile pour définir des limites ou illustrer des itinéraires.
3. Carte thermique : fournit une représentation visuelle de la densité ou de l’intensité des données, ce qui permet d’identifier les zones à concentrations plus élevées.

## Example: Créer une superposition de couche de marqueurs pour les agents

Pour créer une superposition de couche de marqueur spécifiquement destinée aux agents, procédez comme suit :

Traduction automatique

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

1. Ajoutez un élément de données de superposition de carte pour les actifs en liant la table de base de données des agents.
2. Configurez des icônes de marqueur de carte pour identifier visuellement un ou plusieurs agents sur la carte.
3. Créez un ensemble de champs de fenêtre d'informations pour configurer les champs affichés dans le panneau latéral contextuel lorsque l'utilisateur clique sur un marqueur de carte.
4. Créez une définition de superposition pour les agents en liant l'élément de données, les icônes de marqueur de carte et l'ensemble de champs de la fenêtre d'informations.
5. Liez le groupe d'agents et la définition de superposition d'agents dans la table d'utilisation du groupe.

L'instantané suivant affiche les données relatives à plusieurs couches et à la carte thermique dans la console Planification des territoires.

## Affichage et filtrage des données

- Utilisez la vue d'instantané ou de carte pour obtenir des informations pertinentes sur le territoire, y compris les agents, les équipes et les tâches de commande de travaux dans tous les territoires.
- Utilisez les options de filtre de données pour affiner les informations affichées en fonction de la fenêtre d'affichage ou des territoires.
  - Viewport : Dans cette vue, les marqueurs individuels représentant chaque agent sont affichés en évidence, ce qui permet de comprendre leur distribution spatiale.
  - Territoire : la vue des données basée sur le territoire vous permet également de filtrer et d'afficher les agents spécifiquement associés aux territoires sélectionnés, fournissant ainsi une analyse ciblée de la répartition des agents dans ces zones.

## Sélection de superposition multiple

Vous pouvez gérer et contrôler plusieurs superpositions de cartes. Basculez entre les superpositions pour personnaliser votre affichage et optimiser votre workflow de mappage.

## Vue d'ensemble de la configuration

Les étapes de configuration d'une superposition de carte 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.

- Créer une superposition de couche de marqueur

  Créez une superposition de couche de marqueurs pour spécifier les éléments de données associés aux marqueurs sur une carte. Vous pouvez configurer des marqueurs pour les ressources, les emplacements ou les points d'intérêt.

- Créer une superposition de couche de forme

  Créez une couche de formes pour créer des formes personnalisées, telles que des polygones ou des lignes, sur une carte. Ce type de superposition est utile pour définir des limites, illustrer des itinéraires ou mettre en évidence des zones géographiques d'intérêt spécifiques.

- Créer une carte thermique

  Créez une carte thermique pour fournir une représentation visuelle de la densité ou de l'intensité des données sur une carte à l'aide de couleurs. Une carte thermique peut vous aider à identifier les zones avec des concentrations de données plus élevées, à mettre en évidence les points chauds et à trouver des modèles dans la distribution des données.

- Créer des icônes de marqueur de carte

  Créez des icônes de marqueur de carte personnalisées pour la superposition du type de marqueur afin d'identifier l'élément de données sélectionné comme une seule entité ou plusieurs entités au même emplacement sur le territoire.

- Créer un ensemble de champs de fenêtre d'informations

  Créer un champ de fenêtre d'informations défini pour récupérer les données de champ dans la base de données et les afficher sur une carte lorsque l'utilisateur clique sur un marqueur sur une carte.

- Créer une définition de la superposition de carte

  Créez une définition de superposition de carte pour lier des éléments de données, des fenêtres d'informations et des icônes de marqueur afin d'obtenir une représentation visuelle claire sur la carte. Cela permet aux utilisateurs d'afficher et de filtrer facilement les données de carte.

- Lier le groupe de superposition et la définition de la superposition

  Établissez un lien entre le groupe de superposition et la définition de superposition dans la table d'utilisation du groupe pour vous assurer que la définition de superposition est affichée dans la console de planification des territoires.

## Créer une superposition de couche de marqueur

Créez une superposition de couche de marqueurs pour spécifier les éléments de données associés aux marqueurs sur une carte. Vous pouvez configurer des marqueurs pour les ressources, les emplacements ou les points d'intérêt.

### Avant de commencer

Rôle requis : map_overlay_action_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 **Tous** > **Service sur site** > **Superposition des cartes** > **Superposer des éléments de données**.
2. Sur la page **Map Overlay Data Items (Éléments de données de superposition de carte** ), sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

### Élément de données de superposition de carte

| Champs | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de la superposition de carte. Par exemple, Actifs |
| Application | Périmètre de l'application de la couche de marqueur. |
| Type | **Couche de marqueur**. |
| Table | Table à partir de laquelle vous souhaitez récupérer les données. Par exemple, utilisez la table « sys_user » pour extraire les données relatives aux agents. |
| Avancés | Choisissez de créer une couche de marqueurs à l'aide d'un script personnalisé ou en remplissant les champs prédéfinis.<br>○ Pour utiliser un script personnalisé : Cochez cette case pour utiliser votre propre script pour la superposition de carte. Cela vous permet d'incorporer la latitude, la longitude et d'autres données pertinentes.<br>○ Pour entrer les détails manuellement : laissez la case décochée pour entrer manuellement les détails de la condition, de la latitude, de la longitude et de l'adresse. |
| Script | Personnalisez le script en fonction de vos besoins. Le format de sortie suivant sert de référence pour la structure des données à utiliser dans le script.<br>`[ { "displayValue": "Gina Frost", "sysId": "01e7632ad1c30110f8773afecccd7bc3", "latitude": 37.4076716, "longitude": -121.9613086, "address": "Santa Clara" }, { "displayValue": "Taylor Key", "sysId": "01e7632ad1c30110f8773afecccd7bd0", "latitude": 37.3323182, "longitude": -121.9745714, "address": "Santa Clara"` |

Traduction automatique

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

| Champs | Description |
| --- | --- |
| | <pre>}<br>]</pre> |
| Activer le changement d'emplacement sur la carte | Sélectionnez cette option pour activer le changement d’emplacement du marqueur sur la carte. |
| Modifier le script | Personnalisez le script pour mettre à jour l’emplacement de la superposition du marqueur lorsque vous faites glisser les marqueurs de carte. Cette fonctionnalité est conçue pour les couches de marqueurs.<br><br>Par exemple, lorsque vous faites glisser un marqueur de carte représentant un agent vers un nouvel emplacement, le script est exécuté et met à jour l’emplacement dans l’enregistrement de l’agent. |
| Condition | Condition pour filtrer les données. Par exemple, définissez Actif sur Vrai pour récupérer uniquement les actifs actifs. Ce champ s’affiche lorsque le champ **Avancé** n’est pas sélectionné. |
| Latitude | Spécifiez la latitude du marqueur. Par exemple, l’emplacement, la latitude d’un agent. Ce champ s’affiche lorsque le champ **Avancé** n’est pas sélectionné. |
| Longitude | Spécifiez la longitude du marqueur. Par exemple, la longitude de l’emplacement d’un agent. Ce champ s’affiche lorsque le champ **Avancé** n’est pas sélectionné. |
| Adresse | Informations d’adresse associées au marqueur. Par exemple, l’emplacement d’un agent. Ce champ s’affiche lorsque le champ **Avancé** n’est pas sélectionné. |

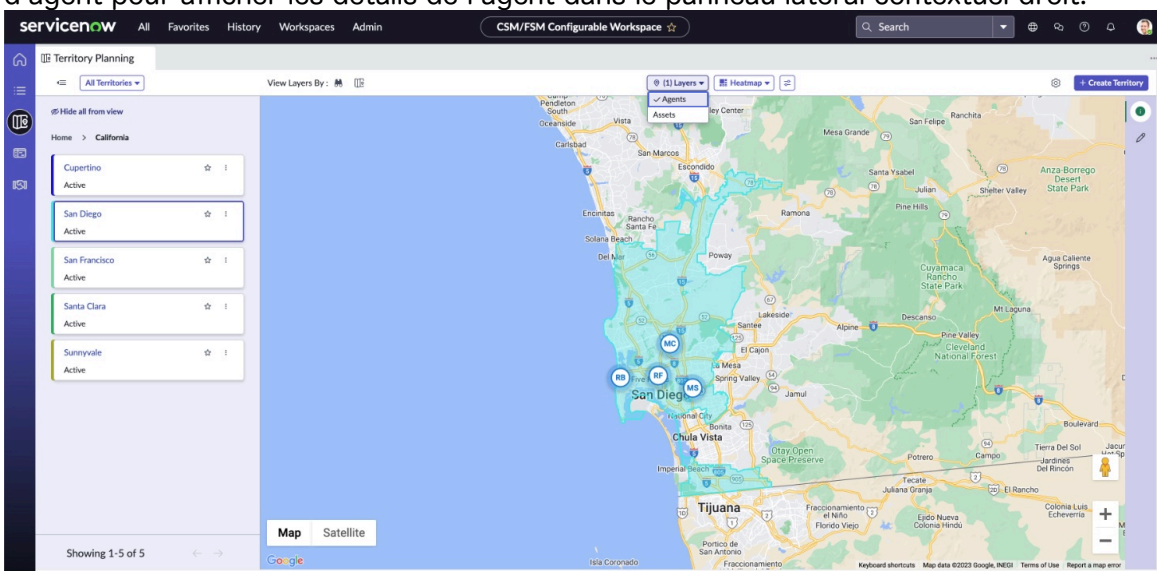
4. Ajoutez des icônes de marqueur de carte pour représenter les éléments de données individuels et indiquer visuellement les points de données sous-jacents sur la carte.
   Pour plus d'informations, consultez Créer des icônes de marqueur de carte.
5. Configurez un ensemble de champs de fenêtre d’informations pour déterminer les champs que vous souhaitez afficher dans une carte lorsqu’une icône de marqueur de carte est sélectionnée.
   Pour plus d'informations, consultez Créer un ensemble de champs de fenêtre d’informations.
6. Créez une définition de superposition de carte pour lier la définition de superposition et l’élément de données. Cette étape établit le lien entre la représentation visuelle, telle que les icônes de marqueur, et l’élément de données associé. Pour plus d'informations, consultez Créer une définition de la superposition de carte.
7. Liez la définition de superposition de carte créée et le groupe de superposition choisi.
   Ce lien permet de s’assurer que la superposition est correctement organisée et gérée au sein du groupe de superposition spécifié. Pour plus d'informations, consultez Lier le groupe de superposition et la définition de la superposition.
   La couche de marqueur est créée.

Traduction automatique

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

### Résultats

L'instantané suivant illustre un exemple de couche de marqueurs représentant des agents sur le territoire de San Diego. Sélectionnez n'importe quel marqueur de carte d'agent pour afficher les détails de l'agent dans le panneau latéral contextuel droit.




### Créer une superposition de couche de forme

Une superposition de couche de formes vous permet de créer des formes personnalisées, telles que des polygones ou des lignes, sur une carte. Ce type de superposition est utile pour définir des limites, illustrer des itinéraires ou mettre en évidence des zones géographiques d'intérêt spécifiques.

### Avant de commencer

Rôle requis : map_overlay_action_admin

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Superposition des cartes** > **Superposer des éléments de données**.
2. Sur la page **Map Overlay Data Items (Éléments de données de superposition de carte** ), sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

#### Élément de données de superposition de carte

| Champs | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de la superposition de carte. Par exemple, Segments linéaires |
| Application | Périmètre d'application de la couche de forme. |
| Type | **Couche de forme**. |
| Table | Table à partir de laquelle vous souhaitez récupérer les données. Par exemple, « sn_eam_linear_segment ». |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 :** Les segments linéaires ne sont accessibles que lorsque vous activez le module d'extension Enterprise Asset Management (EAM). |
| Avancés | La case est cochée par défaut. Indique qu'un script est nécessaire pour inclure la latitude, la longitude et d'autres données pertinentes pour la superposition de la couche de formes. |
| Script | Utilisez le script de référence pour utiliser votre propre script personnalisé pour la superposition de carte. Cela vous permet d'incorporer la latitude, la longitude et d'autres données pertinentes.<br>[ { "displayValue": "Created 2023-07-10 03:01:37", "sysId": "1708508093c0b51025bcba774dba106e", "geoJson": "{\"type\":\"FeatureCollection\", \"features\":[{\"type\":\"Feature\", \"geometry\":{\"type\":\"Polygon\", \"coordinates\": [[[110.41327466868162,-6.946524999819999],[110.41363733131837,-6.946524999819999],[110.41363733131837,-6.946885000018],[110.41327466868162,-6.94688500018],[110.41327466868162,-6.946524999819999]]]},\"properties\":{\"styles\":{\"fillColor\":\"#FF0000\",\"fillOpacity\":0.4,\"strokeWeight\":0,\"strokeColor\":\"#000000\"}}}]}" }, { "displayValue": "Created 2023-07-10 03:06:44", "sysId": "1e3914c493c0b51025bcba774dba101d", "geoJson": "{\"type\":\"FeatureCollection\", \"features\":[{\"type\":\"Feature\", \"geometry\":{\"type\":\"Polygon\", \"coordinates\": [[[110.41258766868162,-6.946524999819999],[110.41295033131837,-6.946524999819999],[110.41295033131837,-6.946885000018],[110.41258766868162,-6.94688500018],[110.41258766868162,-6.946524999819999]]]},\"properties\":{\"styles\":{\"fillColor\":\"#FFC0CB\", \"fillOpacity\":0.4,\"strokeWeight\":0,\"strokeColor\":\"#000000\"}}}]}" |

Traduction automatique

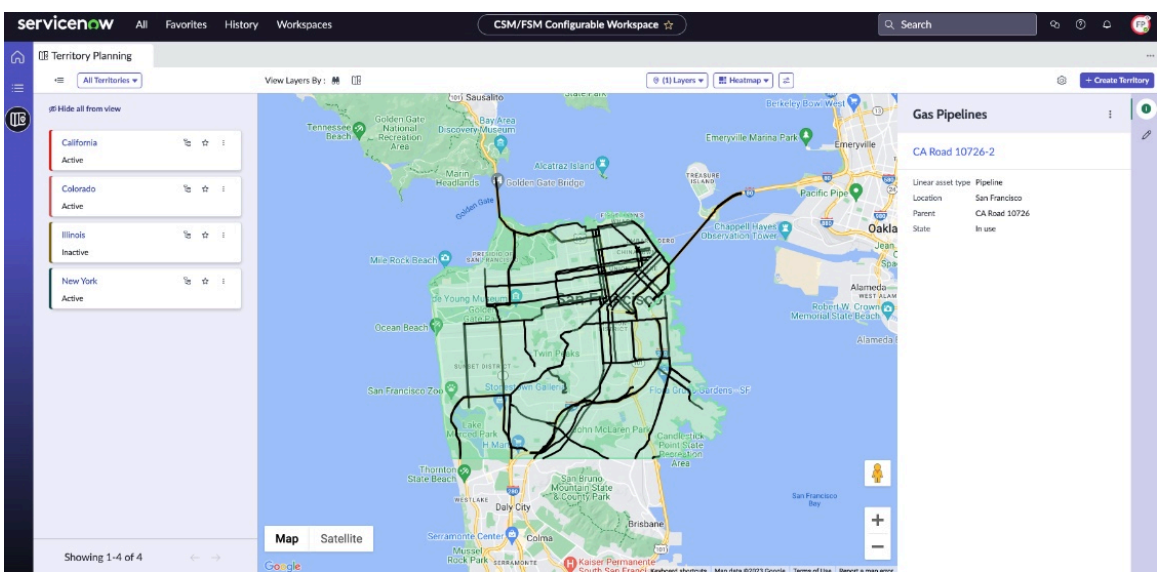
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

| Champs | Description |
| --- | --- |
| | }<br>] |

4. Configurez un ensemble de champs de fenêtre d'informations pour déterminer les champs que vous souhaitez afficher dans une carte lorsqu'une icône de marqueur de carte est sélectionnée.
   Pour plus d'informations, consultez Créer un ensemble de champs de fenêtre d'informations.
5. Créez une définition de superposition de carte, vous devez lier la définition de superposition et l'élément de données.
   Cette étape établit le lien entre la représentation visuelle de la forme et l'élément de données associé. Pour plus d'informations, consultez Créer une définition de la superposition de carte.
6. Liez la définition de superposition de carte créée et le groupe de superposition choisi.
   Ce lien permet de s'assurer que la superposition est correctement organisée et gérée au sein du groupe de superposition spécifié. Pour plus d'informations, consultez Lier le groupe de superposition et la définition de la superposition.
   La couche de forme est créée.

### Résultats

L'instantané suivant illustre un exemple de couche de forme représentant des segments linéaires du territoire de San Francisco. Sélectionnez le segment linéaire pour afficher les détails dans le panneau latéral contextuel droit.




## Créer une carte thermique

Créez une carte thermique pour fournir une représentation visuelle de la densité ou de l'intensité des données sur une carte à l'aide de couleurs. Une carte thermique peut vous aider à identifier les zones avec des concentrations de données plus élevées, à mettre en évidence les points chauds et à trouver des modèles dans la distribution des données.

### Avant de commencer

Rôle requis : map_overlay_action_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 **Tous** > **Service sur site** > **Superposition des cartes** > **Superposer des éléments de données**.
2. Sur la page **Map Overlay Data Items (Éléments de données de superposition de carte** ), sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

### Élément de données de superposition de carte

| Champs | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de la superposition de carte. Par exemple, les tâches de commande de travaux. |
| Application | Périmètre de l'application de la carte thermique. |
| Type | Sélectionnez **Carte thermique**. |
| Table | Spécifiez la table à partir de laquelle vous souhaitez récupérer les données. Par exemple, utilisez « wm_task » pour extraire les tâches de commande de travaux. |
| Avancés | Il existe deux façons de créer une carte thermique : en utilisant un script personnalisé ou en remplissant les champs prédéfinis.<br>○ Pour utiliser un script personnalisé : Cochez cette case pour utiliser votre propre script pour la superposition de carte. Cela vous permet d'incorporer la latitude, la longitude et d'autres données pertinentes.<br>○ Pour entrer les détails manuellement : laissez la case décochée pour entrer les détails de la condition, de la latitude, de la longitude et de l'adresse. |
| Script | Personnalisez le script en fonction de vos besoins. Le format de sortie suivant sert de référence pour la structure des données à utiliser dans le script.<br>`[ { "weight": 4,(optional) "displayValue": "WOT0010017", "sysId": "0793bd6847c8b51046cd016c416d43c2", "latitude": 25.784294, "longitude": -80.322654 } ]` |
| Condition | Condition pour filtrer les données. Par exemple, définissez Actif sur Vrai pour récupérer uniquement les tâches de commande de travaux actives. 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.

| Champs | Description |
|---|---|
| | champ s'affiche lorsque le champ **Avancé** n'est pas sélectionné. |
| Latitude | Spécifiez la latitude pour la carte thermique. Par exemple, emplacement, latitude de la tâche de commande de travaux. Ce champ s'affiche lorsque le champ **Avancé** n'est pas sélectionné. |
| Longitude | Spécifiez la longitude pour la carte thermique. Par exemple, longitude de l'emplacement de la tâche de commande de travaux. Ce champ s'affiche lorsque le champ **Avancé** n'est pas sélectionné. |
| Pondération | Entrez le poids de la carte thermique. Détermine l'intensité d'un point de données sur la carte thermique. L'attribution d'un poids plus élevé à un point de données le fait apparaître plus en évidence. Ceci est utile pour mettre en évidence des points de données spécifiques ou lors de l'ajout d'une grande quantité de données à un seul endroit pour un rendu plus rapide.<br><br>Par exemple, vous pouvez utiliser le champ Priorité dans la tâche de commande de travaux pour afficher le poids d'un emplacement particulier.<br><br>**Remarque :**<br>Ce champ s'affiche uniquement pour la carte thermique et uniquement lorsque le champ **Avancé** n'est pas sélectionné. |

4. **Facultatif :** Modifiez le dégradé de couleurs de la visualisation à l'aide du dégradé de carte thermique (sn_cmn_mo. HeatmapGradient).
   Pour plus d'informations, consultez Points d'extension dans Field Service Management.
5. **Facultatif :** Modifiez le niveau d'opacité et le rayon qui influencent le point de données dans la carte thermique.
   Pour plus d'informations, consultez Service sur site Propriétés de la console de planification des territoires.
6. Créez une définition de superposition de carte, liez la définition de superposition et l'élément de données. Cette étape établit le lien entre la représentation visuelle de la carte thermique et l'élément de données associé. Pour plus d'informations, consultez Créer une définition de la superposition de carte.
7. Liez la définition de superposition de carte créée et le groupe de superposition choisi.
   Ce lien permet de s'assurer que la superposition est correctement organisée et gérée au sein du groupe de superposition spécifié. Pour plus d'informations, consultez Lier le groupe de superposition et la définition de la superposition.
8. Sélectionnez **Soumettre**.
   La carte thermique est créée.

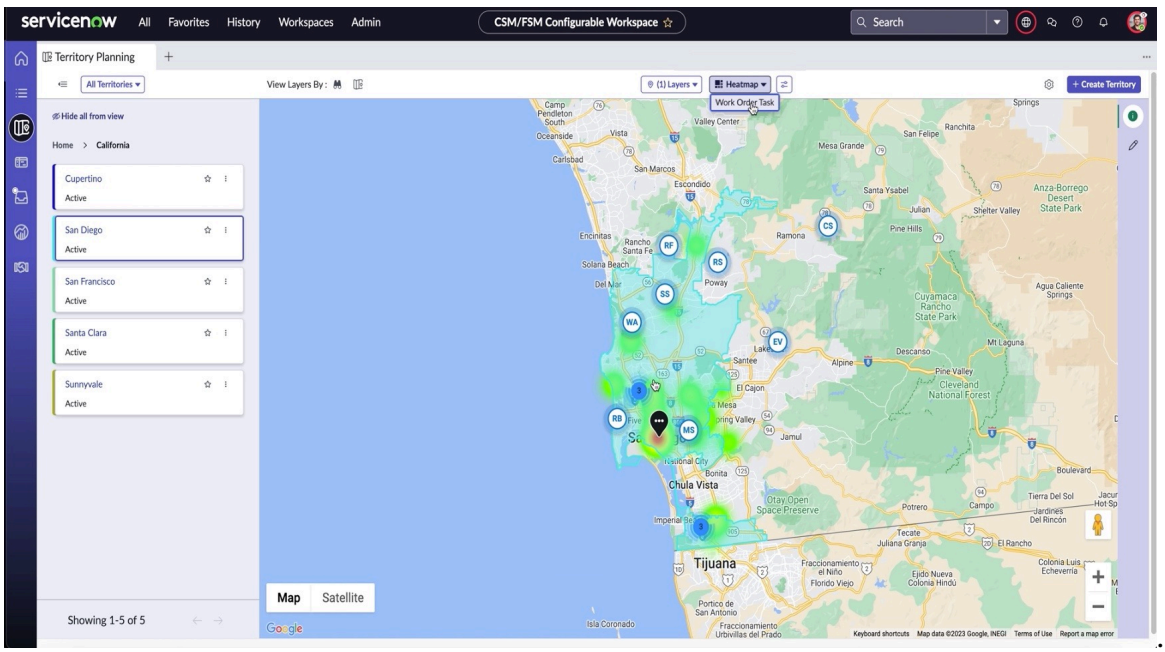
### Résultats

L'exemple suivant montre comment les agents servent de marqueurs et de carte thermique pour les tâches de commande de travaux. Les agents sont marqués sur la carte et la carte thermique indique l'intensité des tâches. Cela vous aide à voir facilement les emplacements des agents et la densité des tâches de commande de travaux.

Traduction automatique

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

En utilisant cette approche combinée, vous pouvez évaluer la répartition spatiale des agents et obtenir des informations sur la charge de travail en fonction de l'intensité des tâches de commande de travaux. Sélectionnez le marqueur de carte ou la carte thermique pour afficher les détails dans le panneau latéral contextuel droit.




## Créer des icônes de marqueur de carte

Créez des icônes de marqueur de carte personnalisées pour la superposition de type de marqueur.

### Avant de commencer

Rôle requis : map_overlay_action_admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer des marqueurs de carte personnalisés et les utiliser dans la définition de superposition de la carte de la couche de marqueurs. Les marqueurs de carte identifient l'élément de données sélectionné comme une seule entité ou plusieurs entités au même emplacement (latitude, longitude) sur le territoire. Par exemple, créez des icônes de marqueur de carte pour représenter un seul entrepôt, plusieurs entrepôts ou une combinaison de plusieurs entrepôts et agents à un emplacement particulier.

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Tables** > **Icône de superposition de carte**.
2. Cliquez sur **Afficher le formulaire**.
   La page **Icône de superposition de carte** s'affiche.
3. Remplissez les champs du formulaire.

#### Icône de superposition de carte

| Champs | Description |
|---|---|
| Nom | Nom du marqueur de carte. |
| Application | Sélectionnez **Global** pour rendre l'icône du marqueur disponible globalement. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 |
|---|---|
| Icône | Choisissez une icône appropriée pour le marqueur de carte parmi les options disponibles. |
| Niveau d'affichage | Si plusieurs icônes de marqueur partagent les mêmes coordonnées, l'icône dont la valeur de niveau d'affichage est la plus faible apparaît sur la carte. |
| Icône mise en surbrillance | Sélectionnez une icône à afficher en tant que marqueur en surbrillance lorsque l'utilisateur clique dessus. |

4. Sélectionnez **Soumettre**.
   L'icône des marqueurs de carte est créée.

### Que faire ensuite

Une fois les icônes de marqueur de carte créées, vous pouvez les lier à la définition de superposition pour identifier les éléments de données en tant qu'entités uniques, entités multiples ou une combinaison au même emplacement sur la carte. Pour plus d'informations, consultez Créer une définition de la superposition de carte.

## Créer un ensemble de champs de fenêtre d'informations

Créer un champ de fenêtre d'informations défini pour récupérer les données de champ dans la base de données et les afficher sur une carte lorsque l'utilisateur clique sur un marqueur sur une carte.

### Avant de commencer

Rôle requis : map_overlay_action_admin

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Tables** > **Ensemble de champs d'application**
2. Cliquez sur **Afficher le formulaire**.
   La page **Ensemble de champs d'application** s'affiche.
3. Remplissez les champs du formulaire.

#### Ensemble de champs d'application

| Champs | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de l'ensemble de champs. Par exemple, Entrepôt |
| Module | Gestion des services sur site |
| Type | Champs de table |
| Nom de la table | Nom de la table. Par exemple, alm_stockroom |

4. Sélectionnez **Soumettre**.
   L'ensemble de champs Application est créé.
5. Cliquez sur **Afficher la liste**.
6. Ajoutez des éléments à l'ensemble de champs d'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.

**a.** Sélectionnez l'ensemble de champs d'application.
Par exemple, Entrepôt.

**b.** Cliquez sur **Nouveau**.

**c.** Sélectionnez le nom du champ.
Par exemple, l'emplacement.

**d.** Dans le champ **Nom** , entrez le nom du champ sélectionné.
Par exemple, Emplacement.

**e.** Dans le champ **Ordre** , entrez l'ordre d'affichage des champs lorsque vous cliquez sur le marqueur de carte dans la carte.

### Résultats
L'ensemble de champs de fenêtre d'informations est créé avec le champ spécifié. Les valeurs des champs s'affichent lorsque vous cliquez sur un marqueur de carte dans le panneau latéral contextuel droit.

### Que faire ensuite
Liez les icônes des marqueurs de carte à la définition de superposition. Pour plus d'informations, consultez Créer une définition de la superposition de carte.

## Créer une définition de la superposition de carte

Créez une définition de superposition de carte en liant les éléments de données de superposition de carte, l'ensemble de champs de fenêtre d'informations et les icônes de marqueur (en cas de superposition de marqueur). La définition de superposition apparaît sur la carte et est ensuite utilisée pour afficher et filtrer les données sur la carte.

### Avant de commencer
Rôle requis : map_overlay_action_admin

### Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Superposition des cartes** > **Superposer les définitions**.
2. Sur la page **Map Overlay Definitions (Définitions de superposition de cartes** ), cliquez sur **New (Nouveau**).
3. Remplissez les champs du formulaire.

**Définition de la superposition de carte**

| Champs | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de la définition de superposition de carte. Par exemple, Entrepôt. |
| Application | Global |
| Actif | Sélectionnez cette option pour afficher la définition de superposition sur la carte. |
| Élément de données | Contient des métadonnées pour les superpositions. Par exemple, les données relatives à l'entrepôt. |

Traduction automatique

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

| Champs | Description |
|---|---|
| | Pour plus d'informations, consultez Créer une superposition de couche de marqueur. |
| Ensemble d'icônes unique | Icône de marqueur de carte permettant d'identifier l'élément de données sélectionné en tant qu'entité unique. Par exemple, s'il existe un seul entrepôt à un emplacement particulier, l'icône de marqueur de jeu d'icônes unique indique qu'il n'y a qu'un seul entrepôt.<br>**Remarque :** S'affiche uniquement lorsque l'élément de données sélectionné est de type couche de marqueurs. |
| Ensemble de champs de fenêtre d'informations | Sélectionnez un ensemble de champs ou créez un ensemble de champs en configurant les valeurs de champ à afficher dans le panneau contextuel de droite lorsque vous cliquez sur l'élément de superposition. Pour plus d'informations, consultez Créer un ensemble de champs de fenêtre d'informations.<br>**Remarque :** S'affiche uniquement lorsque l'élément de données sélectionné est de type marqueur ou couche de forme. |
| Ensemble d'icônes colocalisées | Icône de marqueur de carte permettant d'identifier l'élément de données sélectionné en tant qu'entités multiples. Par exemple, s'il existe plusieurs entrepôts à un emplacement donné, le marqueur de jeu d'icônes colocalisé semble indiquer qu'il existe plusieurs entrepôts.<br>**Remarque :** S'affiche uniquement lorsque l'élément de données sélectionné est de type marqueur. |

Traduction automatique

4. Sélectionnez **Soumettre**.

### Résultats
La définition de superposition de carte est créée.

### Que faire ensuite
Lier le groupe de superposition et la définition de la superposition

#### Lier le groupe de superposition et la définition de la superposition

Établissez un lien entre le groupe de superposition et la définition de superposition dans la table d'utilisation du groupe. Cela permet à la définition de superposition d'apparaître dans la console Territory Planning.

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

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez lier le groupe de superposition et la définition de superposition à l'un des groupes de superposition suivants en fonction de l'endroit où vous souhaitez afficher la définition de superposition.

- **Superpositions de territoires FSM par territoire affiche** la définition de superposition basée sur le territoire.
- **Superpositions de territoires FSM par fenêtre d'affichage** affiche la définition de superposition en fonction de la fenêtre d'affichage.

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Tables** > **Utilisation du groupe de superpositions de cartes**.
2. Cliquez sur **Afficher la liste**.
   La page **Utilisations des groupes de superpositions de cartes** s'affiche.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Remplissez les champs du formulaire.

**Élément de données de superposition de carte**

| Champs | Description |
|---|---|
| Groupe | Sélectionnez le groupe de superposition. |
| Application | Global |
| Superposition | Sélectionnez la définition de superposition de carte. Pour plus d'informations, consultez Créer une définition de la superposition de carte. |
| Actif | Cochez la case pour vous assurer que la définition de superposition apparaît sur la carte. |
| Ordre | Ordre des superpositions à afficher sur la carte. |

### Résultats
La définition de superposition apparaît soit sur le port de vue, soit sur le territoire en fonction de l'utilisation du groupe lié.

## Configurer les champs de territoire à afficher dans la console de planification des territoires

Personnalisez les informations affichées pour les territoires dans la console Planification des territoires en configurant les champs du panneau latéral contextuel. Cela améliore l'efficacité de la planification grâce à des données personnalisées, ce qui permet de prendre des décisions éclairées.

### Avant de commencer
Rôle requis : wm_admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez configurer des champs prédéfinis et calculés pour les territoires.

Traduction automatique

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

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **app_cmn_field_set.list.do**.
   La liste des ensembles de champs d'application prédéfinis s'affiche.
2. Pour configurer des champs prédéfinis, sélectionnez **Champs de formulaire de territoire FSM**.
   a. Passez en revue la liste des champs disponibles tels que affectation parente, territoire, actif, rang, couleur et géographie.
   b. Pour afficher un champ dans la console Planification des territoires, définissez le champ **Afficher par défaut** sur **vrai**.
   c. Organisez l'ordre dans lequel les champs s'affichent dans la console en saisissant des valeurs dans la colonne **Ordre** .
3. Pour configurer des champs calculés, sélectionnez **Champs calculés du formulaire de territoire FSM**.
   a. Accédez à la section Champs calculés, qui comprend le nombre d'enfants, les groupes de qualifications, les groupes répartis, les groupes d'affectation et la plage de KPI.
   b. Pour afficher un champ dans la console Planification des territoires, définissez le champ **Afficher par défaut** sur **vrai**.
   c. Organisez l'ordre dans lequel les champs s'affichent dans la console en saisissant des valeurs dans la colonne **Ordre** .

### Résultats

Les champs configurés apparaissent dans la console Planification des territoires. Pour afficher les changements, connectez-vous en tant que planificateur de territoire et accédez à la console. Pour plus d'informations, consultez Afficher les informations sur le territoire dans le panneau latéral contextuel.

## Activer l'identification des territoires pertinents pour une commande de travaux ou une tâche de commande de travaux

Activez l'identification des territoires les plus pertinents pour les commandes de travaux ou les tâches de commande de travaux en définissant des règles et conditions de correspondance.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_fsm_tp.fsm_territory_planner

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La Service sur site configuration de Planification des territoires active le filtrage des territoires les plus éligibles pour une commande de travaux ou une tâche de commande de travaux. Cette configuration est stockée dans une règle de correspondance basée sur le type de `Selection criteria` correspondance.

La configuration par défaut utilise les règles de `Field Service Territory Planning: Get eligible territories for Work Orders` correspondance and `Field Service Territory Planning: Get eligible territories for Work Order Tasks` , qui utilisent les critères de correspondance suivants :

- Faire correspondre le territoire à partir de l'emplacement de la tâche
- Filtre basé sur une condition de territoire

Vous pouvez également utiliser des règles de correspondance pour l'affectation automatique si vous créez une règle d'affectation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 conditions pour pouvoir filtrer et identifier le territoire le plus pertinent pour les commandes de travaux ou les tâches de commande de travaux.

## Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Planification des territoires** > **Console de planification des territoires**.
2. Dans le panneau Territoires, sélectionnez un territoire dans la liste Parcourir tout.
3. Sélectionnez l'icône **Actions** ( ⋮ ) sur la carte du territoire et sélectionnez **Afficher les détails**.
4. Sélectionnez **Plus** , puis Conditions du **territoire**.
5. Sélectionnez **Nouveau**.
6. Remplissez les champs du formulaire.

**Formulaire de condition de territoire**

| Champ | Description |
|---|---|
| Territoire | Nom du territoire.<br><br>Ce champ est automatiquement défini sur le territoire sélectionné. |
| Source du modèle de territoire | Nom de la source pour laquelle vous souhaitez filtrer le territoire, soit une commande de travaux, soit une tâche de commande de travaux. |
| Nom de la table | Table Tâche de commande de travaux [wm_task] ou Commande de travaux [wm_order].<br><br>Ce champ est automatiquement défini en fonction de la valeur sélectionnée dans le champ **Source du modèle de territoire** . |

7. Ajoutez des conditions de filtre.
   a. Dans le champ **Condition** , sélectionnez **Définir les conditions**.
   b. Créez la condition.
   Par exemple **: [État] [est] [Répartition en attente] ET [Actif] [est] [vrai].**
   c. **Facultatif :** Ajoutez une autre condition OU en sélectionnant **Nouvel ensemble de conditions** et en ajoutant les conditions.
   d. Sélectionnez **Définir**.
8. Sélectionnez **Enregistrer**.

## Résultats

Les conditions permettant de déterminer les territoires les mieux adaptés pour une commande de travaux ou une tâche de commande de travaux sont définies.

Traduction automatique

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

## Configurer Service sur site dans CSM Espace de travail d'agent

Activez Service sur siteCSM Espace de travail d'agent et configurez les rôles pour l'exécution des tâches.

**Important :**
À partir de la Vancouver version, l'espace de travail d'agent FSM hérité est en cours de préparation pour une dépréciation future. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. L'espace de travail configurable Gestion des services sur site [com.snc.uib.fsm_agent_workspace] fournit la dernière expérience pour cette fonctionnalité. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

## Activation de Agent Workspace

Activez les modules d'extension suivants du :

- Le module d'extension Customer Service avec Field Service Management [com.snc.csm_fsm_integration] pour activer le compte, le contact, le partenaire, le contact du partenaire et les informations de consommateur depuis Customer Service vers Field Service Management.
- Le module d'extension Field Service Management (com.snc.work_management) pour fournir une prise en charge de la planification et de la gestion des tâches de travail sur site.
- Le module d'extension FSM Agent Workspace (com.snc.agent_workspace.fsm) est activé lorsque vous activez le module d'extension Field Service Management (com.snc.work_management) ou le module d'extension Customer Service avec Field Service Management [com.snc.csm_fsm_integration].

## Rôles utilisés dans Agent Workspace pour FSM

### Rôles Espace de travail d'agent

| Rôle | Description | Contient des rôles |
|---|---|---|
| Administrateur [admin] | Mettez à jour les rôles Field Service Management pour Agent Workspace. | |
| Agent Customer Service [sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent] | • Créez des commandes de travaux à partir de tickets.<br>• Affichez et appliquez le modèle sur une commande de travaux.<br>• Faites passer une commande de travaux de l'état de **Brouillon** à l'état **Prêt pour l'approbation**, **Prêt pour la qualification** et **Prêt pour l'expédition** en fonction des règles de flux d'états et de sm_config existantes.<br>• Réservez un rendez-vous sur une commande de travaux. | • connaissances<br>• sn_fsm_servicedesk_agent<br>• template_editor<br>• chat_admin<br>• sn_customerservice.deescalation_request pour [sn_customerservice_agent] uniquement<br>• sn_templated_snip.template_snippet_read<br>• sn_shn.editor<br>• timecard_user pour [sn_customerservice_agent]<br>• 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.

### Rôles Espace de travail d'agent (suite)

| Rôle | Description | Contient des rôles |
|---|---|---|
| Agent d'emplacement<br><br>[sn_customerservice.svc_location_agent] | Créez et gérez des commandes de travaux créées à partir de tickets pour les contacts et les consommateurs dans leur organisation de services. En intégration avec Field Service Management :<br>• Affichez et appliquez le modèle sur une commande de travaux.<br>• Faites passer une commande de travaux de l'état de **Brouillon** à l'état **Prêt pour l'approbation**, **Prêt pour la qualification** et **Prêt pour l'expédition** en fonction des règles de flux d'états et de sm_config existantes.<br>• Réservez un rendez-vous sur une commande de travaux. | • sn_fsm_servicedesk_agent<br>• sn_esm_location_agent |
| Agent de consommateur de site<br><br>[sn_customerservice.svc_location_consumer_agent] | Créez et gérez des commandes de travaux créées à partir de tickets pour les contacts et les consommateurs dans leur organisation de services. En intégration avec Field Service Management :<br>• Affichez et appliquez le modèle sur une commande de travaux.<br>• Faites passer une commande de travaux de l'état de **Brouillon** à l'état **Prêt pour l'approbation**, **Prêt pour la qualification** et **Prêt pour l'expédition** en fonction des règles de flux d'états et de sm_config existantes.<br>• Réservez un rendez-vous sur une commande de travaux. | • sn_fsm_servicedesk_agent<br>• sn_esm_location_agent |
| Gestionnaire de site<br><br>[sn_customerservice.svc_location_manager] | Créez et gérez des commandes de travaux créées à partir de tickets pour les contacts et les consommateurs qui appartiennent aux organisations de services de leur hiérarchie. En intégration avec Field Service Management : | • sn_fsm_servicedesk_agent<br>• sn_customerservice.svc_location_agent<br>• email_client_quick_message_author<br>• sn_templated_snip.template_snippet_writ<br>• sn_shn.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 Espace de travail d'agent (suite)**

| Rôle | Description | Contient des rôles |
|---|---|---|
| | • Affichez et appliquez le modèle sur une commande de travaux.<br>• Faites passer une commande de travaux de l'état de **Brouillon** à l'état **Prêt pour l'approbation**, **Prêt pour la qualification** et **Prêt pour l'expédition** en fonction des règles de flux d'états et de sm_config existantes.<br>• Réservez un rendez-vous sur une commande de travaux. | • approver_user<br>• sn_publications.approver<br>• sn_customerservice.svc_location_consum |
| Agent de relation<br>[sn_customerservice.relationship_agent] | Restreint l'accès d'un agent aux tickets pour les comptes, les contacts, les consommateurs et les ménages ayant une relation avec le gestionnaire des relations et le chargé de clientèle.<br>En intégration avec Field Service Management :<br>• Affichez et appliquez le modèle sur une commande de travaux.<br>• Faites passer une commande de travaux de l'état de **Brouillon** à l'état **Prêt pour l'approbation**, **Prêt pour la qualification** et **Prêt pour l'expédition** en fonction des règles de flux d'états et de sm_config existantes.<br>• Réservez un rendez-vous sur une commande de travaux. | • agent_workspace_user<br>• sn_fsm_servicedesk_agent<br>• snc_internal<br>• sn_shn.editor<br>• email_composer |

Remarques :

- Lorsqu'un ticket est créé, l'organisation de services du ticket est l'organisation de services de l'utilisateur qui crée le ticket.
- Lorsqu'un ticket est affecté à un agent, l'organisation de services du ticket est mise à jour vers l'organisation de services de l'agent affecté.

## Configuration des effectifs

Configurez Effectifs pour afficher les calendriers des agents, créer des événements personnels et afficher les tâches 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.

L’espace de travail configurable CSM/FSM inclut Effectifs, qui est un espace de travail centralisé pour les outils essentiels tels que le calendrier de l’équipe, la carte et la carte de l’historique des emplacements des agents. Cette intégration permet d’accéder et de gérer les calendriers d’équipe, les données géographiques et les mouvements historiques des agents, le tout à partir d’un seul emplacement.

Vous pouvez configurer le calendrier de l’équipe pour sélectionner les types d’événements visibles. Vous pouvez également permettre aux utilisateurs de basculer entre la vue de groupe d’affectation et la vue de territoire. En outre, vous pouvez améliorer la visibilité des calendriers des membres de l’équipe sur un calendrier de groupe. En activant la visibilité du calendrier d’équipe, ils rendent ces calendriers accessibles à la fois à leur propre groupe et à d’autres groupes.

Pour activer la vue du territoire, vous devez configurer Planification du territoire du service sur site. Les gestionnaires ont besoin du rôle wm_manager pour afficher les calendriers dans Effectifs. En outre, un gestionnaire doit être attribué à chaque territoire. Pour plus d’informations sur l’affectation de territoires aux gestionnaires, reportez-vous à la section Gestion des territoires et des agents à partir de la console Planification des territoires.

Lorsque Optimisation des effectifs pour le service sur site cette option est active, vous pouvez nommer des gestionnaires supplémentaires dans vos groupes d’affectation pour leur permettre d’accéder à Effectifs. Cela permet à un plus grand nombre de chefs d’équipe de gérer et d’optimiser efficacement les activités des effectifs. Pour plus d’informations sur l’ajout de gestionnaires supplémentaires, reportez-vous à la section Affecter des gestionnaires supplémentaires à des groupes d’utilisateurs quand Optimisation des effectifs pour le service sur site il est installé.

## Vue d'ensemble de la configuration

Les étapes de configuration des effectifs sont les suivantes :

- Configurer les types d’événements à afficher sur le calendrier de l’équipe dans Effectifs

  Personnalisez le calendrier de l’équipe en configurant les types d’événements à afficher.

- Définir les propriétés système de vos effectifs

  Modifiez la configuration Effectifs en définissant des propriétés système afin d’activer la visibilité pour les vues de groupe et de territoire.

- Configurer la visibilité du calendrier d’équipe pour les membres du groupe

  Augmentez la visibilité du calendrier de l’équipe pour permettre aux équipes de mieux coordonner les réunions, les événements et les tâches.

- Configurer la vue du territoire pour permettre aux utilisateurs de voir les calendriers des autres membres

  Autorisez les utilisateurs à basculer entre les groupes d’affectation d’affichage et les territoires au sein de Effectifs.

### Configurer les types d’événements à afficher sur le calendrier de l’équipe dans Effectifs

Personnalisez le calendrier de l’équipe en configurant les types d’événements à afficher. Ce contrôle garantit que seuls les événements pertinents, adaptés spécifiquement aux besoins de l’équipe, apparaissent.

**Avant de commencer**
Rôle requis : wm_admin

Traduction automatique

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

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

https://player.vimeo.com/video/1037879349?h=96dd55b1b2&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

## Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Agent Schedule** > **Configuration d'événement**
2. Passez en revue la liste des types d'événements.
   - Événement - Rendez-vous
   - Événement - Exclu
   - Événement - Réunion
   - Événement - Autre
   - Événement - Téléphone
   - Événement - Congé
   - Tâches d'ordre de travail
   - Calendrier de travail
3. Définissez le champ **Actif** de l'événement sur **vrai** pour l'afficher sur le calendrier de l'équipe.
   Les utilisateurs peuvent activer/désactiver les événements sélectionnés à afficher sur le calendrier de l'équipe dans Effectifs.

### Information associée

Gestion des agents et des tâches à partir des effectifs

## Configurer la visibilité des événements dans Effectifs quand Optimisation des effectifs pour le service sur site est installé

Permettez aux utilisateurs de contrôler la visibilité des événements et des tâches de commande de travaux qui apparaissent dans l'onglet Calendriers lorsque Optimisation des effectifs pour le service sur site cette option est activée.

## Avant de commencer

Configurer la visibilité des événements dans Effectifs quand Optimisation des effectifs pour le service sur site est installé

Rôle requis : wm_admin

## Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Administration** > **Configuration**.
2. Sélectionnez l'onglet **Affectation** .
3. Dans la section Planification, basculez la propriété **Activer la planification des équipes pour FSM afin de déterminer la disponibilité** .
4. Sélectionnez **Enregistrer**.
5. Accédez à la **Tous** > **Agent Schedule** > **Configuration d'événement**.
6. Passez en revue la liste des types d'événements.
   Lorsque Optimisation des effectifs pour le service sur site est installé, les choix possibles sont les suivants 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.

- Rendez-vous
- Tâches de ticket
- Tâches d'ordre de travail

7. Définissez le champ **Actif** de l'événement sur **vrai** pour l'afficher sur le calendrier de l'équipe.
   Les utilisateurs peuvent activer/désactiver les événements sélectionnés à afficher sur le calendrier de l'équipe dans Effectifs.
8. **Facultatif :** Ajustez les conditions de filtre par défaut pour le type d'événement sélectionné.
   a. Sélectionnez le nom du type d'événement pour ouvrir l'enregistrement.
   b. Mettez à jour les conditions de filtre.
   c. Sélectionnez **Mettre à jour**.

> **Remarque :**
> Pour vous assurer que le type d'événement apparaît sur le calendrier de l'équipe, assurez-vous que les champs Utilisateur, Date de début et Date de fin sont tous renseignés.

**Information associée**

Afficher les événements sur le calendrier de l'équipe dans Effectifs lorsqu'il Optimisation des effectifs pour le service sur site est installé

### Propriétés système des effectifs

Modifiez la configuration Effectifs en définissant des propriétés système afin d'activer la visibilité pour les vues de groupe et de territoire.

**Propriétés système des effectifs**

| Propriété | Description |
|---|---|
| team_calendar.enable_for_grpmember | Active la visibilité du calendrier de l'équipe.<br>• Type : vrai/faux<br>• Valeur par défaut : false<br>• Emplacement : **Tous** > **Propriétés système** > **Toutes les propriétés** |
| sn_fsm_disp_wrkspc.effectif.enable_for_territory_member | Active la vue du technicien du territoire. Étend la visibilité aux calendriers des autres membres.<br>• Type : vrai/faux<br>• Valeur par défaut : false<br>• Emplacement : **Tous** > **Propriétés système** > **Toutes les propriétés** |

### Configurer la visibilité du calendrier d'équipe pour les membres du groupe

Augmentez la visibilité du calendrier de l'équipe pour permettre aux équipes de mieux coordonner les réunions, les événements et les tâches.

**Avant de commencer**
La propriété système **team_calendar.enable_for_grpmember** doit être activée.

Traduction automatique

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

Rôle requis : wm_admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le calendrier d'équipe comprend une liste des membres d'un groupe d'affectation et leurs calendriers actuels. Vous pouvez étendre la visibilité des calendriers des membres de l'équipe, en les rendant accessibles à la fois à leur propre groupe et à d'autres groupes. Effectuez la tâche suivante pour activer la visibilité du groupe.

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration utilisateurs** > **Groupes**.
2. Sélectionnez le champ **Type** de l'enregistrement de groupe dans lequel vous souhaitez ajouter une visibilité de calendrier.

   Si le champ **Type** n'est pas disponible, cliquez sur l'icône d'engrenage pour configurer le formulaire et ajouter ce champ.
3. Ajoutez le type de groupe.
   Le rôle « sn_shift_planning.agent » est requis pour que le calendrier d'un agent soit visible dans le calendrier de l'équipe dans Effectifs.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.

#### Information associée

Propriétés système des effectifs

Gestion des agents et des tâches à partir des effectifs

## Configurer la vue du territoire pour permettre aux utilisateurs de voir les calendriers des autres membres

Autorisez les utilisateurs à basculer entre les groupes d'affectation d'affichage et les territoires au sein de Effectifs.

### Avant de commencer

Un administrateur doit configurer Field Service Territory Planning.

Rôle requis : wm_admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Activez la vue du territoire en définissant le type de visibilité du technicien pour permettre aux utilisateurs d'effectifs de voir les calendriers des autres membres dans la vue du territoire.

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Planification des territoires** > **Territoire**.
2. Sélectionnez le champ **Type de visibilité du technicien** sur l'enregistrement de groupe auquel vous souhaitez ajouter la visibilité du territoire.

   Si le champ **Type** n'est pas disponible, cliquez sur l'icône d'engrenage pour configurer le formulaire et ajouter ce champ.
3. Choisissez le type de visibilité.
4. 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.

**Information associée**

- Configuration de Service sur site la planification des territoires
- Propriétés système des effectifs
- Gestion des agents et des tâches à partir des effectifs

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

Dans Gestion des services sur site, une méthode de planification est le processus utilisé pour affecter des tâches aux techniciens sur site. En tant qu'administrateur, vous pouvez choisir la méthode de planification qui répond le mieux aux besoins de votre organisation.

## Vue d'ensemble de la configuration

1. Choisissez et configurez une méthode de planification. Consultez la table suivante pour comprendre chaque méthode de planification.

### Méthodes de planification

| Méthode de planification | Fonctionnalités principales |
|---|---|
| Optimisation du calendrier | L'optimisation des horaires vise une efficacité globale en minimisant le temps de conduite, en équilibrant les charges de travail, etc. Moteur proactif et holistique basé sur des politiques qui prend un instantané de toutes les tâches affectées et en attente pour tous les agents, en analysant plusieurs possibilités d'affectation de tâches. Elle s'exécute toutes les 15 minutes ou peut être déclenchée sur demande à partir de l'espace de travail du répartiteur.<br><br>Prend en compte toutes les tâches affectées et en attente pour tous les agents, en analysant plusieurs possibilités d'affectation de tâches.<br><br>Vous pouvez également utiliser l'optimisation intrajournalière pour réoptimiser les calendriers en temps réel en fonction de l'évolution des conditions. Utile lorsque les tâches sont annulées, retardées ou que de nouvelles tâches arrivent. Par exemple : un câblodistributeur s'occupe des annulations de dernière minute et des nouvelles installations. |
| Planification dynamique | La planification dynamique affecte les tâches à mesure qu'elles arrivent, en vérifiant la disponibilité des calendriers des agents. Examine chaque tâche entrante individuellement. S'il n'y a pas de temps libre, il échange des tâches moins importantes. C'est une approche rapide, tâche par tâche.<br><br>La planification dynamique peut être configurée pour s'exécuter automatiquement à intervalles réguliers |

Traduction automatique

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

| Méthode de planification | Fonctionnalités principales |
|---|---|
| | ou manuellement à l'aide de l'option d'affectation automatique. Il fonctionne en fonction de critères définis tels que les compétences et l'emplacement. Il est idéal pour les tâches de routine et peut s'adapter lorsque les choses changent, comme lorsqu'un technicien n'est pas disponible en raison de vacances ou d'une maladie. |
| Planification manuelle | Méthode glisser-déplacer. Convient aux petites équipes avec des tâches limitées mais sujettes aux erreurs |
| Recommandations de tâches intelligentes | Recommande des tâches pour combler les lacunes dans le calendrier de l'agent. Maximise la productivité de l'agent en utilisant le temps disponible.<br><br>Lorsque la recommandation intelligente de tâches est invoquée dans l'espace de travail du répartiteur, tout le temps libre dont disposent les agents entre les tâches et les événements s'affiche sous forme d'espace vide dans le calendrier de l'agent. Il recommande les meilleures tâches disponibles pour combler ces lacunes dans le calendrier. Cette fonctionnalité est disponible à la fois pour les répartiteurs dans l'espace de travail du répartiteur et pour les agents sur site dans l'application ServiceNow® mobile Agent |
| Optimisation de l'itinéraire | L'optimisation de l'itinéraire se concentre uniquement sur la réduction du temps de déplacement pour un seul agent. Elle ne prend pas en compte l'échange de tâches entre agents. Toutefois, l'optimisation du calendrier examine l'ensemble du calendrier et envisage d'échanger des tâches entre les agents pour que tout soit plus efficace.<br><br>L'optimisation de l'itinéraire est centrée sur l'agent et vise à réduire le temps de déplacement pour chaque agent. |

2. Selon la méthode de planification sélectionnée, vous pouvez choisir de configurer les options supplémentaires de planification et de répartition suivantes.

**Options supplémentaires de planification et de répartition**

| | |
|---|---|
| Capacity Management | Optimisez les charges de travail et prévenez les pannes de service grâce à des règles de capacité intelligentes. La gestion de la capacité et des réservations permet aux gestionnaires de services |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 site d'optimiser la répartition de la charge de travail entre les agents et les prestataires. Cela se fait par le biais de règles de capacité intelligentes, qui hiérarchisent les tâches et empêchent l'indisponibilité de service due à une surcharge. Par exemple, dans le secteur de la santé, un hôpital peut réserver 30 % de la capacité de ses techniciens pour les réparations d'équipements d'urgence, garantissant ainsi que les machines essentielles comme les ventilateurs sont toujours opérationnelles. |
| Opérations de l'équipe | Field Service Crew Operations rationalise le processus de planification en permettant la création d'équipes dédiées d'agents de service sur site. Les équipes peuvent être affectées à plusieurs reprises à des tâches récurrentes pendant une période définie, ce qui améliore l'efficacité opérationnelle. Le chef d'équipe peut facilement documenter les contributions de chaque membre via une application mobile. Par exemple, dans le secteur des services publics, une tâche mensuelle récurrente d'inspection et d'entretien des lignes électriques peut être attribuée à la même équipe. Cela permet de se familiariser avec l'équipement et le terrain, d'améliorer la qualité et l'efficacité du travail. |
| Planification de l'équipement/des ressources | Offre des fonctionnalités telles que la catégorisation des équipements, les calendriers de disponibilité et le suivi mobile de l'état des équipements. Cela garantit que les équipes disposent des bons outils pour le travail et que l'utilisation de l'équipement est gérée efficacement. Par exemple, dans le secteur de la construction, les chefs de projet peuvent affecter des équipements spécialisés comme des grues ou des excavatrices à des équipes spécifiques. Ils peuvent également configurer des calendriers de disponibilité pour éviter les doubles réservations, maximisant ainsi l'utilisation de l'équipement. |
| Réservation de rendez-vous | Avec la fonctionnalité de réservation de rendez-vous, les clients peuvent consulter les fenêtres de rendez-vous disponibles, faire une sélection et prendre un rendez-vous de service depuis le portail de services. Les agents et les répartiteurs peuvent également réserver des rendez-vous pour le compte de clients. La réservation d'un rendez-vous crée une commande de travaux et une ou plusieurs tâches de commande de travaux, selon le type de service. Les rendez-vous réservés peuvent être reportés et annulés dans le respect des contraintes horaires identifiées dans la configuration. |
| Gestion des entrepreneurs | Field Service Contractor Management facilite l'externalisation des tâches de commande de travaux en intégrant de manière transparente des sociétés prestataires tierces dans votre workflow ServiceNow. Cette fonctionnalité permet 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.

| | |
|---|---|
| | affectation dynamique basée sur une variété de critères, y compris les ensembles de compétences et les domaines de couverture. Les gestionnaires des prestataires peuvent examiner, accepter ou rejeter des tâches via un portail de prestataire dédié. Par exemple, dans le commerce de détail, pendant les saisons de fort trafic comme les vacances, un magasin peut externaliser les tâches de gestion des stocks à des groupes externes. Si les équipes internes sont déjà à pleine capacité, le système peut acheminer automatiquement les tâches aux prestataires disponibles, garantissant ainsi un respect constant des SLA. |
| Regroupement des tâches | Le regroupement dynamique des tâches permet aux administrateurs de créer des politiques et des règles personnalisées qui regroupent automatiquement les tâches, augmentant ainsi l'efficacité de FSM. Automatisez les regroupements de tâches par le biais de politiques personnalisées pour accroître l'efficacité. Idéal pour les opérations à grande échelle, par exemple la gestion des déchets, où le regroupement des tâches peut améliorer l'efficacité opérationnelle. |
| Configuration de la planification sur plusieurs jours | La planification des tâches sur plusieurs jours de service sur site permet aux répartiteurs de planifier des tâches qui s'étendent sur plusieurs jours, en s'adaptant à la complexité des tâches qui ne peuvent pas être terminées en une seule équipe de travail. Le système tient compte de la disponibilité des agents, des heures de travail et même des pauses pour répartir efficacement les tâches. Il prend en charge les méthodes de planification manuelles et dynamiques, ce qui permet une flexibilité dans l'affectation des tâches. |
| Place de marché du service sur site | Contractor Marketplace permet aux répartiteurs de transférer des tâches vers Marketplace lorsque les agents internes ne sont pas disponibles. |

Traduction automatique

3. Vous pouvez également configurer une ou plusieurs options supplémentaires pour améliorer votre configuration de planification en fonction de l'optimisation de l'allocation des tâches et des affectations d'agents.

**Options supplémentaires de configuration**

| | |
|---|---|
| Calculer le temps de déplacement et le suivi de l'emplacement des agents | Configurez des propriétés pour suivre les emplacements des agents sur site en temps réel afin de vous aider à estimer les temps de déplacement avec précision. Les emplacements des agents sont mis à jour chaque fois qu'ils travaillent sur des tâches, ce qui donne aux répartiteurs des informations à jour. Par défaut, les mises à jour ont lieu toutes les 5 minutes, mais cela peut être modifié. Les expéditeurs peuvent gérer ces paramètres |

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 propriétés de géolocalisation. Ils peuvent également vérifier les mouvements des agents dans l'historique de géolocalisation. Les agents doivent activer les services de localisation et s'abonner au suivi. Les répartiteurs peuvent choisir entre l'API Google Maps, les estimations à vol d'oiseau ou Beans pour le calcul du temps de trajet. Si l'API Google Maps est désactivée, le système utilise plutôt des estimations de tâches. |
| Règles métier | Configurer les règles *`Allow assignment override is updated`* métier et *`Populate Window End Based on SLA`*, et *`Sync up Delivery Time with WOT`*. |
| Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site | Il existe des différences essentielles dans la façon dont les calendriers des agents sont définis et gérés si vous utilisez Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site. Par exemple, lorsque Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site est installée et que « Planification des équipes pour FSM » est activée dans la configuration du service sur site, les calendriers et les équipes sont gérés à l'aide de Manager Workspace. |
| Réservation provisoire | La réservation provisoire permet aux répartiteurs de planifier des tâches sans déclencher immédiatement des notifications et des workflows en aval. Lorsqu'une tâche est réservée de manière souple, elle est maintenue dans un état de planification. Vous pouvez utiliser la propriété Mettre à jour l'état de la tâche de Planifié à Affecté pour vérifier si la tâche est proche de son heure de début. Une fois cette heure atteinte, la tâche passe de l'état de planification à l'état d'affectation, et des notifications sont envoyées. |

**Information associée**

Planification et répartition des tâches de commande de travaux aux agents

Optimisation des opérations de planification et d'expédition

## Configurer Optimisation du calendrier

Optimisation du calendrier vous permet d'optimiser la planification des tâches, d'affecter automatiquement des tâches et de vous adapter à l'évolution des conditions. En appliquant des politiques, vous pouvez créer le meilleur calendrier possible qui maximise l'affectation des tâches et minimise le temps de déplacement.

### Vue d'ensemble de la configuration

La configuration de l'optimisation du calendrier comprend quatre éléments principaux : politiques, attributs de planification, lots et champs d'application. Le workflow implique la configuration de stratégies et d'attributs de planification, la création de lots pour exécuter des optimisations et des champs d'application optimisés par la méthode appropriée. Il existe des configurations supplémentaires qui déclencheront l'optimisation à exécuter tout au long de la journée à mesure que les conditions de planification changent. 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.

exécuter jusqu'à 50 Optimisation du calendrier tâches sur une période de 24 heures, sur toutes les méthodes.

Les étapes à configurer Optimisation du calendrier sont les suivantes :

1. Activez le module d'extension Optimisation du calendrier. Pour plus d'informations, consultez Activer Optimisation du calendrier.
2. Définissez les propriétés du moteur d'optimisation des calendriers pour adapter son comportement et ses fonctionnalités aux besoins spécifiques de votre organisation.
3. Créez des politiques pour déterminer comment optimiser les calendriers des agents en fonction d'objectifs ou de contraintes définis. Par exemple, si une entreprise a 20 techniciens avec des rendez-vous dans une ville, vous pouvez configurer une politique pour minimiser le temps de conduite. En exécutant un lot la veille, le système évalue toutes les tâches et génère un calendrier optimisé qui minimise le temps de conduite des agents. Pour plus d'informations, consultez Créer une politique pour Optimisation du calendrier.
4. Configurez les attributs de planification pour créer des ensembles réutilisables de paramètres d'optimisation courants, tels que le fournisseur d'estimation de déplacement par défaut et les conditions de tâche à prendre en compte lors de l'exécution de l'optimisation. Pour plus d'informations, consultez Créer un attribut de planification pour Optimisation du calendrier.
5. Créez des lots d'optimisation avec les calendriers et les paramètres souhaités. Pour plus d'informations, consultez Créer un lot pour Optimisation du calendrier.
6. Créez des champs d'application d'optimisation pour associer des lots à des configurations d'attributs de planification existantes, en optimisant par groupes d'affectation ou par territoires. Pour plus d'informations, voir Créer un champ d'application pour Optimisation du calendrier
7. Planifiez l'exécution automatique de lots pour affecter des tâches aux agents et optimiser les calendriers.
8. Vous pouvez également créer des configurations intrajournalières pour mettre à jour automatiquement les calendriers des agents en réponse à des événements, tels qu'un retard d'un agent et Configurer l'optimisation immédiate pour les événements prioritaires.

## Optimisation du calendrier Basé sur les territoires

Tenez compte des points suivants lors de l'implémentation Optimisation du calendrier en fonction des territoires.

**Dépendances du module d'extension**

Optimisez les tâches en fonction des territoires avec Optimisation du calendrier le moment où le module d'extension Planification des territoires est installé.

- Si le module d'extension Planification des territoires n'est pas installé ou si le modèle de territoire est inactif, l'optimisation continue de s'appuyer de manière transparente sur les groupes d'affectation.
- Si les modules d'extension Planification des territoires du service sur site et Optimisation du calendrier sont installés, mais que le modèle de territoire est inactif, les tâches sont optimisées en fonction des groupes d'affectation. Garder les lots liés au territoire inactifs jusqu'à ce que le module d'extension Territory Planning soit 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.

- Si la planification des territoires et Optimisation du calendrier les modules d'extension sont installés et que le modèle de territoire est actif, les tâches sont exclusivement optimisées en fonction des territoires. Vous pouvez créer des champs d'application spécifiquement pour les territoires.

**Conditions préalables à l'activation**

Avant d'activer le modèle de territoire de service sur site, assurez-vous que les lots optimisés par groupes d'affectation sont inactifs et que les lots optimisés par territoires sont actifs.

**Post-activation**

Après avoir activé le modèle de territoire de service sur site, les tâches ont besoin de territoires sélectionnés pour Optimisation du calendrier les affecter aux agents.

**Optimisation centrée sur le territoire**

Lorsque les deux modules d'extension sont actifs et que le modèle de territoire de service sur site est activé, les tâches sont optimisées exclusivement en fonction des territoires.

**Efficacité intrajournalière**

Résout les complexités liées à la gestion de plusieurs territoires par les agents en une journée, en particulier pendant plusieurs équipes.

**Gestion des territoires qui se chevauchent**

Dans le modèle de territoire de service sur site, les territoires peuvent se chevaucher géographiquement ou avec des agents partagés. Les capacités basées sur l'apprentissage machine tiennent compte de ces chevauchements pour une affectation et une gestion efficaces dans l'optimisation des tâches.

**Emplacement de départ de l'agent**

Lors de l'utilisation du modèle de territoire de service sur site, les emplacements de départ des agents peuvent être temporairement ajustés à un autre emplacement, avec une date de début et une date de fin spécifiées. Cet emplacement de départ temporaire est utilisé lors de l'affectation des tâches, ce qui permet d'optimiser la logistique en fonction de l'emplacement de départ temporairement défini par l'agent. Si un emplacement de départ temporaire n'est pas défini, ou après la date de fin spécifiée, l'emplacement de l'agent revient à son emplacement de départ. En outre, pendant le processus de mutation de l'agent, vous pouvez personnaliser les attributs liés à l'adhésion et à la disponibilité des agents, ce qui permet une gestion flexible et efficace des ressources. Pour plus d'informations, consultez Déplacer des agents entre les territoires dans la console de planification des territoires.

## Optimisation du calendrier avec Optimisation des effectifs pour le service sur site

Optimisation du calendrier prend en compte le calendrier d'un agent et les événements de l'application Optimisation des effectifs pour le service sur site pour affecter automatiquement des tâches uniquement lorsque l'option **Activer la planification des équipes pour FSM afin de déterminer la disponibilité** est activée. Pour plus d'informations, consultez Configurations du domaine global et Activer Optimisation des effectifs pour le service sur site.

Lorsque Optimisation des effectifs pour le service sur site est installé, vous pouvez également associer des attributs à des événements, ce qui aide le moteur à comptabiliser efficacement le temps de déplacement des événements et améliore la précision de la Optimisation du calendrier planification. Pour plus d'informations, consultez Association d'attributs à des événements pour Optimisation du calendrier.

Traduction automatique

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

# Optimisation du calendrier pour les équipes planifiées

Utilisez l'optimisation du calendrier pour optimiser les affectations de tâches aux équipes planifiées. Il existe deux types d'équipes : les équipes planifiées, qui sont précréées, et les équipes dynamiques, qui sont créées dynamiquement selon les besoins. L'optimisation du calendrier prend uniquement en charge les équipes planifiées. Pour garantir une optimisation efficace des calendriers, le module d'extension Service sur site Crew Operations doit être actif, les équipes planifiées doivent être créées dans le système et chaque équipe planifiée doit avoir un emplacement et un calendrier désignés.

**Information associée**

Optimisation du calendrier

Composants Optimisation du calendrier

## Activer Optimisation du calendrier

Activez le module d'extension Optimisation du calendrier (com.snc_schedule_optimization) pour Gestion des services sur site avoir le rôle d'administrateur.

## Avant de commencer

Rôle requis : admin

- Optimisation du calendrier nécessite un abonnement distinct du reste de ServiceNow AI Platform.

  Pour acheter un abonnement, contactez votre chargé de clientèle ServiceNow. Lorsque vous achetez un abonnement, certains modules d'extension sont activés automatiquement. Si un module d'extension n'apparaît pas dans l'instance, soumettez une demande via le Catalogue de services de Now Support.

- Optimisation du calendrier nécessite les modules d'extension suivants. Assurez-vous que ces modules d'extension sont activés avant d'installer Optimisation du calendrier.

  **Predictive Intelligence (com.glide.platform_ml)**

  Fournit diverses options et types de solutions pour former le système à prédire, recommander et générer des résultats des données.

  **Field Service Management (com.snc.work_management)**

  Ajoute un certain nombre de modules d'extension liés à la planification des agents et à la gestion des tâches de commande de travaux.

  **Intégrations de cartes pour Field Service (com.snc.app_fsm_map_integr)**

  Effectue des estimations intelligentes du temps de déplacement pour allouer des tâches de commande de travaux aux agents, en tenant compte à la fois de l'emplacement de l'agent et de l'emplacement de la tâche.

Rôle requis : admin

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Optimisation du calendrier :

### Tables installées

| Table | Description |
|---|---|
| Définition du champ d'application de l'optimisation snc_schedule_optim_optimization_scope | Définit les qualificateurs (groupes ou territoires), les tâches et les politiques à utiliser pendant l'optimisation |

Traduction automatique

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

**Tables installées (suite)**

| Table | Description |
|---|---|
| Qualificateur de périmètre snc_schedule_optim_scope_m2m_qualifier | Associe un groupe ou un territoire à un périmètre |
| Lot d'optimisation snc_schedule_optim_batch | Définit le calendrier d'optimisation pour un ou plusieurs champs d'application |
| Fonctionnalité d'optimisation snc_schedule_optim_optimization_constraints | Définit les objectifs et les contraintes à utiliser dans les politiques d'optimisation<br>**Remarque :** La table est en lecture seule |
| Politiques snc_schedule_optim_policy | Enregistrement du conteneur pour les objectifs et les contraintes utilisés pour l'optimisation |
| Configurations de politiques snc_schedule_optim_policy_configuration | Une liste connexe est une table utilisée pour ajouter des objectifs et des contraintes à une politique |
| Configuration des attributs de planification snc_schedule_optim_sched_attr_config | Définit les paramètres d'optimisation communs à utiliser par les configurations intrajournalières ou les lots et champs d'application d'optimisation |
| Configuration intrajournalière snc_schedule_optim_intraday_config | Définit la configuration des attributs de planification par défaut, la fenêtre de traitement par défaut et le flux pour l'optimisation intrajournalière |
| Qualificateur intrajournalier snc_schedule_optim_intraday_m2m_qualifier | Associe un groupe ou un territoire à une configuration intrajournalière |
| Remplacement d'attribut intrajournalier snc_schedule_optim_intraday_m2m_sched_attr_config | Remplace la configuration des attributs de planification par défaut ou la fenêtre de traitement par défaut d'un groupe ou d'un territoire particulier |
| wm_intraday_job_m2m_qualifier de qualificateur de tâche intrajournalière | Associe un groupe ou un territoire à une tâche intrajournalière |
| Politiques applicables d'optimisation sur demande snc_schedule_optim_attr_m2m_policy | Définit les politiques alternatives éligibles pour une exécution d'optimisation à la demande pour une configuration d'attribut de planification particulière |

Pour plus d'informations, consultez Configurer Optimisation du calendrier.

## Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez le module d'extension Optimisation du calendrier (com.snc_schedule_optimization) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

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

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

Traduction automatique

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

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

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

## Que faire ensuite

Créer une politique pour Optimisation du calendrier

### Créer une politique pour Optimisation du calendrier

Créez des politiques pour promouvoir des facteurs tels que le temps de déplacement et la disponibilité d'un agent. Les politiques déterminent comment optimiser le calendrier d'un agent en fonction d'objectifs ou de contraintes définis.

## Avant de commencer

Rôle requis : wm_admin

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

https://player.vimeo.com/video/997810828?h=2f677d5cc1&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Les politiques aident à atteindre vos objectifs d'optimisation en combinant objectifs et contraintes. Comprendre vos objectifs vous permet de personnaliser les stratégies d'optimisation.

Par exemple, si vous avez 20 techniciens travaillant dans une ville, vous pouvez définir une politique pour minimiser le temps de déplacement. En exécutant l'optimisation avant le début de la journée, les tâches sont organisées efficacement, ce qui réduit le temps de trajet. Vous pouvez ajuster les politiques existantes en ajoutant des objectifs et des contraintes pour classer les tâches par ordre de priorité et spécifier des critères pour les groupes d'affectation de tâches. Pour plus d'informations sur les objectifs et les contraintes, reportez-vous à la section Objectifs et contraintes utilisés avec Optimisation du calendrier.

Pour utiliser la capacité avec l'optimisation du calendrier, vous devez activer la **capacité** dans la contrainte. Pour plus d'informations, voir Objectifs et contraintes utilisés avec Optimisation du calendrier

## Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation du calendrier** > **Administration** > **Politiques**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Sur le formulaire d'enregistrement de police, fournissez un nom et une description.
4. Sélectionnez **Soumettre**.
5. Sélectionnez la politique que vous avez créée.
6. **Facultatif :** Ajoutez une contrainte.
   a. Sélectionnez l'onglet **Contrainte** .
   b. Sélectionnez **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 de la **fonctionnalité d'optimisation** , sélectionnez l'icône Rechercher à l'aide d'une liste (icône d'une liste) et sélectionnez la contrainte à ajouter.

d. Sélectionnez **Soumettre**.

7. **Facultatif :** Ajoutez un objectif.

a. Sélectionnez l'onglet **Objectif** .

b. Sélectionnez **Nouveau**.

c. Dans le champ de la **fonctionnalité d'optimisation** , sélectionnez l'icône Rechercher à l'aide d'une liste (icône d'une liste) et sélectionnez l'objectif à ajouter.

d. Sélectionnez **Soumettre**.

8. Sélectionnez **Mettre à jour**.

### Résultats
Vous avez maintenant créé une politique d'optimisation des calendriers.

### Que faire ensuite
Créer un lot pour Optimisation du calendrier.

## Ajouter des objectifs à une politique

Ajoutez des objectifs aux objectifs par défaut dans les Optimisation du calendrier politiques pour atteindre des objectifs supplémentaires.

### Avant de commencer
Rôle requis : wm_admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les objectifs servent de boussole qui guide la hiérarchisation des tâches dans Optimisation du calendrier. Les objectifs définissent les objectifs d'une Optimisation du calendrier politique. Chaque objectif est pondéré et Optimisation du calendrier donne la priorité aux poids plus élevés. Pour les paramètres par défaut, appliquez une pondération de 1 et, pour des facteurs plus importants, tels que l'optimisation des affectations de tâches de priorité élevée, appliquez une pondération de 2. Les objectifs par défaut et facultatifs ci-dessous sont définis dans Optimisation du calendrier.

Objectifs par défaut

- Maximiser l'affectation des tâches - S'assurer que le plus grand nombre de tâches possible sont planifiées. Ajoute autant de tâches que possible aux calendriers des agents afin de maximiser la productivité.
- Minimiser le temps de déplacement : vise à réduire le temps de déplacement de l'agent. Limite le temps de déplacement entre les tâches pour tous les agents.

**Remarque :**
Ces objectifs sont définis par défaut et ne peuvent pas être supprimés de vos stratégies.

Objectifs facultatifs

- Maximiser les affectations de tâches à priorité élevée : donne la priorité aux tâches urgentes.
- Minimiser les affectations d'agents sous-qualifiés/surqualifiés : fait correspondre la complexité des tâches au niveau de compétence de l'agent.
- Minimiser les déplacements : limite le nombre de tâches par agent et par 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.

- Minimiser les violations de SLA : Maintient la prestation de services dans les délais convenus.
- Minimiser les heures supplémentaires : plafonne les heures de travail des agents dans les plages horaires standard.
- Maximiser l'équilibre des tâches et des heures de travail : répartit les tâches et les heures équitablement entre les agents.

**Remarque :**
Les objectifs sont facultatifs mais agissent comme des leviers, ajustant votre optimisation pour mieux répondre à vos besoins. Par exemple, si l'objectif est défini Réduire les heures supplémentaires, Optimisation du calendrier essaiera d'affecter des tâches aux agents pendant les heures normales. Si cela n'est pas possible, des tâches sont affectées aux agents, même si cela nécessite des heures supplémentaires. Pour obtenir la liste des objectifs, reportez-vous à la section Objectifs et contraintes utilisés avec Optimisation du calendrier.

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation du calendrier** > **Administration** > **Politiques**.
2. Sélectionnez la politique.
3. Sélectionnez l'onglet **Objectif** .
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Dans le champ **Fonctionnalités d'optimisation** , sélectionnez l'icône de recherche ( ) et sélectionnez l'objectif à ajouter.
6. Sélectionnez **Soumettre**.

## Ajouter des contraintes à une politique

Les contraintes sont des exigences pour les tâches qui Optimisation du calendrier sont affectées aux agents.

### Avant de commencer
Rôle requis : wm_admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Des contraintes sont ajoutées aux politiques et déterminent les critères à respecter pour qu'un groupe d'affectation soit affecté à une tâche. Pour obtenir la liste des contraintes, reportez-vous à la section Objectifs et contraintes utilisés avec Optimisation du calendrier.

Les contraintes sont obligatoires et les tâches ne seront pas affectées si le groupe d'affectation ne correspond pas à la contrainte. Ils définissent les « indispensables » pour que les agents soient pris en compte pour une tâche. Les contraintes sont des conditions obligatoires intégrées dans les politiques. Si un groupe d'affectation ne parvient pas à respecter une contrainte, il n'est pas en lice pour cette tâche. Par exemple, si l'option « Activer les compétences obligatoires » est activée, seuls les groupes d'affectation avec des agents possédant les compétences requises sont pris en compte pour les affectations de tâches.

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation du calendrier** > **Administration** > **Politiques**.
2. Sélectionnez la politique.
3. Sélectionnez l'onglet **Contrainte** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 **Nouveau**.
5. Dans le champ **Fonctionnalités d'optimisation** , sélectionnez l'icône de recherche (icône de et sélectionnez la contrainte à ajouter.
6. Sélectionnez **Soumettre**.

### Configurer la politique pour affecter les techniciens privilégiés aux tâches

Ajoutez des fonctionnalités d'optimisation à la politique, permettant aux répartiteurs d'affecter des agents privilégiés Service sur site à des tâches de commande de travaux spécifiques, garantissant ainsi que le bon technicien gère chaque tâche efficacement. En outre, les répartiteurs peuvent exclure les agents qui ne sont pas bien adaptés à certaines tâches.

**Avant de commencer**
Rôle requis : wm_admin

**Pourquoi et quand exécuter cette tâche**
Les répartiteurs ont la possibilité de désigner des techniciens préférés, secondaires ou exclus sur l'enregistrement de tâche de la commande de travaux. Pour activer cette option, un administrateur doit intégrer des fonctionnalités d'optimisation spécifiques dans la politique.

**Procédure**

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation du calendrier** > **Administration** > **Politiques**.
2. Sélectionnez la politique.
3. Sélectionnez l'onglet **Objectif** ou **Contrainte** .
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Dans le champ **Fonctionnalités d'optimisation** , sélectionnez l'icône de recherche (icône de et ajoutez les objectifs et contraintes suivants :

   a. Maximiser l'affectation de l'agent privilégié
   b. Activer les affectations uniquement avec des agents préférés ou secondaires
   c. Bloquer les agents exclus de l'affectation

6. Sélectionnez **Soumettre**.

### Configurez la politique pour permettre aux répartiteurs de classer les tâches de commande de travaux par ordre de priorité

Intégrez des fonctionnalités d'optimisation dans la politique pour permettre aux répartiteurs de classer les commandes de travaux par ordre de priorité, en établissant l'importance de chaque tâche.

**Avant de commencer**
Rôle requis : wm_admin

**Pourquoi et quand exécuter cette tâche**
En effectuant cette tâche, vous permettez aux répartiteurs d'ajouter de l'importance à une tâche de commande de travaux. Vous devez intégrer trois fonctionnalités d'optimisation spécifiques dans la politique pertinente : Maximiser les affectations de tâches à plus forte

Traduction automatique

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

valeur ajoutée, Minimiser les pénalités de temps de tâche (fixes) et Minimiser les pénalités de temps de tâche (horaire). Cela permet Optimisation du calendrier de prendre en compte ces valeurs et pénalités lors du traitement.

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation du calendrier** > **Administration** > **Politiques**.
2. Sélectionnez la politique.
3. Sélectionnez l'onglet **Objectif** ou **Contrainte** .
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Dans le champ **Fonctionnalités d'optimisation** , sélectionnez l'icône de recherche (icône de et ajoutez les objectifs et contraintes suivants :

a. Maximiser les affectations de tâches à plus forte valeur ajoutée
b. Minimiser les pénalités de temps de tâche (corrigé)
c. Minimiser les pénalités de temps de tâche (par heure)

6. Sélectionnez **Soumettre**.

## Créer un attribut de planification pour Optimisation du calendrier

Créez les attributs de planification pour spécifier les tâches à optimiser et définissez les règles pour effectuer l'optimisation.

### Avant de commencer

Rôle requis : wm_admin

Configurer Optimisation du calendrier doit être configuré.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

https://player.vimeo.com/video/997813365?h=fe1148b620&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation du calendrier** > **Administration** > **Attributs de planification**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

a. Fournissez un nom.

b. Sélectionnez la politique par défaut.

c. Sélectionnez une configuration d'estimation de déplacement primaire.

d. **Facultatif :** Sélectionnez un fournisseur secondaire d'estimation de déplacement.
Si vous ne configurez pas de fournisseur secondaire d'estimation de déplacement et que votre configuration primaire n'est pas disponible, l'optimisation utilisera la configuration en ligne droite par défaut. Pour plus d'informations, consultez Configuration d'un fournisseur d'estimation de déplacement.

Traduction automatique

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

4. Sélectionnez **Soumettre**.
5. Sélectionnez l'enregistrement que vous venez de créer.
6. Dans l'onglet **Filtres de la tâche de type de travail** , sélectionnez **Nouveau** pour choisir les conditions de tâche à prendre en compte lors de l'exécution de l'optimisation.

   a. Nommez le filtre de tâche.

   b. Sélectionnez ou créez une **configuration de travail**.

   c. Utilisez l'onglet **Cibles d'optimisation** , ajoutez une ou plusieurs conditions de filtre.

   d. Sélectionnez **Soumettre**.

   **Remarque :**
   L'onglet **Optimisation restreinte** s'affichera une fois l'enregistrement du filtre des tâches créé. Ce champ en lecture seule affiche les conditions des tâches de commande de travaux qui sont exclues de l'exécution de l'optimisation.

7. **Facultatif :** Permettez aux répartiteurs d'exécuter l'optimisation pour un groupe ou un territoire à partir de Espace de travail du répartiteur en ajoutant une politique à la liste connexe **Politiques applicables** à la demande.

   **Remarque :**
   Le répartiteur peut déclencher manuellement l'optimisation pour qu'elle s'exécute pour différentes politiques à tout moment. Par exemple, l'ajout d'une politique autorisant les heures supplémentaires permettra aux répartiteurs d'exécuter l'optimisation si les agents sont en retard.

   a. Dans la liste connexe **des politiques applicables à la demande** , sélectionnez **Modifier**.

   b. Ajoutez une politique.

   c. Sélectionnez **Soumettre**.

8. Sélectionnez **Mettre à jour**.

### Que faire ensuite

Créer un lot pour Optimisation du calendrier

### Configuration d'un fournisseur d'estimation de déplacement

Configurez un fournisseur Optimisation du calendrier d'estimation de déplacement pour chacun de vos groupes de techniciens afin de rationaliser et d'améliorer le processus de planification des déplacements.

## Fournisseurs d'estimation de déplacement

L'allocation efficace des tâches de commande de travaux dépend de l'estimation précise du temps de déplacement, en tenant compte à la fois de l'emplacement du technicien et de l'emplacement de la tâche. Optimisation du calendrier utilise des fournisseurs d'estimation de déplacement, qui calculent les distances entre les techniciens et la tâche et sont affectés par les administrateurs à des groupes. Les deux fournisseurs d'estimation de déplacement pris en charge sont la ligne droite ou Beans.ai.

Traduction automatique

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

- Ligne droite : cette configuration par défaut sert de sauvegarde lorsqu'une configuration primaire n'est pas disponible et qu'une configuration secondaire n'a pas été sélectionnée. Ce fournisseur peut être modifié, mais il ne peut pas être supprimé.
- Beans.ai : Ce fournisseur de carte fournit des estimations de temps de déplacement plus précises. Les emplacements qui ne sont pas valides via le géocodage ou qui ne sont pas accessibles par la route sont exclus des affectations de tâches

Pour plus d'informations, consultez Créer un attribut de planification pour Optimisation du calendrier.

## Types d'appels des fournisseurs de cartes

Propriété: *`map_vendor_call_types property`*

- Sync : valeur par défaut.
- Async : le changement de la valeur par défaut en async peut améliorer les performances et peut entraîner davantage de demandes sortantes.

Pour plus d'informations sur les propriétés, consultez Propriétés du Optimisation du calendrier.

## Modificateurs de bande de déplacement

Les modificateurs de bande de déplacement ajustent les temps de déplacement en fonction de l'heure de la journée, par exemple aux heures de pointe. Vous pouvez ajouter ces modificateurs aux configurations en ligne droite ou en Beans.ai. Un multiplicateur est un nombre utilisé dans la configuration pour ajuster le temps de déplacement en fonction des conditions de circulation attendues. Lorsque le trafic devrait être plus dense que d'habitude, un multiplicateur supérieur à 1 augmente le temps de trajet. Par exemple, un multiplicateur de 1,2 ajoute du temps supplémentaire pour tenir compte des retards. Lorsque le trafic est plus léger, par exemple en dehors des heures de pointe, un multiplicateur inférieur à 1 réduit le temps de trajet. Par exemple, un multiplicateur de 0,8 raccourcit le temps de déplacement estimé pour refléter un déplacement plus rapide.

- Objectif : Ajuster les temps de déplacement à certains moments de la journée, comme les heures de pointe.
- Configuration :
  - Ajoutez des modificateurs de bande de déplacement à votre configuration en ligne droite ou en Beans.ai.
  - Modifiez les résultats de temps de déplacement à l'aide d'un multiplicateur ou de la fonctionnalité d'heure de la journée fournie par un fournisseur de temps de déplacement.
  - **Détails de la bande de voyage** :
    - Portée : 30 minutes à quatre heures.
    - Impossible de se chevaucher.
    - Définissez des heures de début et de fin différentes pour chaque bande de voyage.

> **Remarque :**
> Par exemple, pour augmenter le temps de déplacement pendant les heures de pointe afin de simuler le trafic non capturé par les valeurs de référence, vous pouvez définir une bande de déplacement pour votre configuration en ligne droite entre midi et 15h00 du lundi au vendredi avec un multiplicateur de 1,2.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 connexion et des informations d'identification pour Beans.ai fournisseur d'estimation de déplacement

Créez un enregistrement de connexion et d'informations d'identification à utiliser Beans.ai pour vos estimations de temps de déplacement.

#### Avant de commencer

Beans.ai fonctionne sur un modèle de licence BYOL (Bring Your Own License). Vous devez disposer d'une licence valide pour utiliser leur service. Pour utiliser Beans.ai pour estimer la durée de déplacement, vous devez saisir les informations de connexion et d'identification dans Beans.ai.

Rôle requis : admin

#### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre d'intégration** > **Connexion et informations d'identification** > **Alias de connexion et d'informations d'identification**
2. Sélectionnez **Beans.ai**.
3. Dans la section Liens connexes, sélectionnez **Créer une nouvelle connexion et informations d'identification**.
4. Entrez les informations de connexion et d'informations d'identification.
5. Sélectionnez **Créer**.
6. **Facultatif :** Limiter le nombre de points d'emplacement par demande à Beans.ai
   Pour plus d'informations, consultez Propriétés du Optimisation du calendrier.

#### Que faire ensuite

Configurez les estimations de temps de déplacement avec Beans.ai.

**Information associée**

Configuration des clés API Google Maps

### Configurer les estimations de temps de déplacement avec Beans.ai

Utilisez le Beans.ai, le fournisseur de carte qui Optimisation du calendrier permet d'obtenir des estimations de temps de trajet plus précises.

#### Avant de commencer

Une connexion et des informations d'identification pour Beans.ai doivent avoir été établies. Pour plus d'informations, consultez Configurer une connexion et des informations d'identification pour Beans.ai fournisseur d'estimation de déplacement.

Rôle requis : wm_admin

#### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Intégrations des cartes pour le service sur site** > **Configuration de l'estimation du temps de déplacement** > **Tous**
2. Sélectionnez **Nouveau**.

**Remarque :**
Beans.ai fonctionne sur un modèle de licence BYOL (Bring Your Own License). Si Beans.ai n'est pas configuré, les estimations de déplacement sont par défaut en ligne droite.

Traduction automatique

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

3. Sur le formulaire, indiquez un nom pour le fournisseur d'estimation de la durée de déplacement et une description facultative.
4. Dans le champ **Sélectionner un fournisseur d'estimation de déplacement** , sélectionnez Beans.ai.
5. **Facultatif :** Assurez-vous que l'estimation de la durée de déplacement est calculée et mise à jour en permanence en cochant la case **Activer le temps réel** .
6. Sélectionnez **Soumettre**.
7. **Facultatif :** Ajustez la course à des moments spécifiques de la journée en ajoutant des modificateurs de bande de voyage.

**Remarque :**
Les plages de voyage peuvent varier en durée, allant de 30 minutes à 4 heures, et ne peuvent pas se chevaucher.

a. Sélectionnez un enregistrement Beans.ai existant.

b. Faites défiler la page vers le bas jusqu'à l'onglet **Modificateurs de bande de voyage** .

c. Sélectionnez **Nouveau**.

d. Remplissez les champs du formulaire.

**Modificateur de bande de déplacement**

| Champ | Description |
|---|---|
| Heure de début | Heure de début de la bande de déplacement ou de la fenêtre horaire pendant laquelle le modificateur s'applique. |
| Heure de fin | Heure de fin de la bande de déplacement ou de la fenêtre horaire pendant laquelle le modificateur s'applique. |
| Multiplicateur | Facteur numérique appliqué au temps de déplacement de base pour augmenter le temps de déplacement afin de l'ajuster en fonction d'un trafic plus élevé prévu ou d'autres conditions pendant la plage horaire spécifiée.<br><br>(Optional) Si le multiplicateur est supérieur à 1, il augmente le temps de déplacement. Par exemple, un multiplicateur de 1,2 augmente le temps de déplacement de 120 %.<br><br>Utilisez un multiplicateur inférieur à 1 pour réduire le temps de déplacement en dehors des heures de pointe lorsque les déplacements sont plus rapides que la normale. Par exemple, un multiplicateur de 0,8 réduit le temps de déplacement de 80 %. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 |
|---|---|
| Jours de la semaine | Jours de la semaine où le modificateur de bande de déplacement est actif. |
| Actif | Option permettant d'activer la configuration de la bande de déplacement. |

e. Sélectionnez **Soumettre**.

f. Sélectionnez **Mettre à jour**.

### Configurer les estimations de temps de déplacement avec la latitude et la longitude

Utilisez le fournisseur Optimisation du calendrier d'estimation de déplacement en ligne droite, qui fournit des estimations intégrées du temps et de la distance de déplacement en fonction de la latitude et de la longitude.

#### Avant de commencer

Rôle requis : wm_admin

#### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Intégrations des cartes pour le service sur site** > **Configuration de l'estimation du temps de déplacement** > **Tous**
2. Sélectionnez **Nouveau** pour créer une nouvelle configuration.
3. Sur le formulaire, indiquez un nom pour le fournisseur d'estimation de la durée de déplacement et une description facultative.
4. Dans le champ **Sélectionner un fournisseur d'estimation de déplacement** , sélectionnez Ligne droite.
5. **Facultatif :** Mettez à jour la limite de vitesse pour la région dans l'onglet **Général** .
   La vitesse par défaut est réglée sur 25 mph.
6. **Facultatif :** Mettez à jour les valeurs de l'onglet **Multiplicateurs** .

   (Optional) Utilisez des multiplicateurs pour ajuster le temps de déplacement en ligne droite de base afin de rendre l'estimation plus réaliste en reflétant les conditions réelles. Le temps de déplacement estimé est multiplié par une valeur basée sur la tranche de temps dans laquelle il se situe.

| Temps de déplacement | Multiplicateur | Description |
|---|---|---|
| Moins de 15 minutes | 2 | Augmente les estimations de courts trajets pour qu'elles soient plus réalistes. |
| Entre 15 et 60 minutes | 1 | L'estimation de la base de référence n'a pas été modifiée. |
| Entre 60 et 180 minutes | 0,8 | Réduit légèrement les temps de trajet plus longs. |
| Plus de 180 minutes | 0,5 | Réduit de moitié les très longs temps de trajet. |

Traduction automatique

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

7. Sélectionnez **Soumettre**.
8. **Facultatif :** Ajoutez des modificateurs de bande de déplacement pour ajuster la course à des moments spécifiques de la journée.

**Remarque :**
Les plages de voyage peuvent varier en durée, allant de 30 minutes à 4 heures, et ne peuvent pas se chevaucher.

a. Sélectionnez un enregistrement de ligne droite existant.

b. Faites défiler vers le bas et sélectionnez l'onglet **Modificateurs de bande de voyage** .

c. Sélectionnez **Nouveau**.

d. Remplissez les champs du formulaire.

**Modificateur de bande de déplacement**

| Champ | Description |
|---|---|
| Heure de début | Heure de début de la bande de déplacement ou de la fenêtre horaire pendant laquelle le modificateur s'applique. |
| Heure de fin | Heure de fin de la bande de déplacement ou de la fenêtre horaire pendant laquelle le modificateur s'applique. |
| Multiplicateur | Facteur numérique appliqué à la durée de déplacement de base pour tenir compte de la circulation ou d'autres conditions pendant la plage horaire spécifiée. |
| Jours de la semaine | Jours de la semaine où le modificateur de bande de déplacement est actif. |
| Actif | Option permettant d'activer la configuration de la bande de déplacement. |

e. Sélectionnez **Soumettre**.

f. Sélectionnez **Mettre à jour**.

### Créer un champ d'application pour Optimisation du calendrier

Créez un champ d'application et associez-y une politique pour définir une configuration pour le lot connexe, en spécifiant le début du décalage d'horizon, la plage d'horizon et les qualificateurs applicables pour chaque exécution par lots.

**Avant de commencer**
Rôle requis : wm_admin

**Pourquoi et quand exécuter cette tâche**
https://player.vimeo.com/video/997817784?h=e9afd32df0&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'application relient les tâches aux politiques et peuvent être basés sur des groupes d'affectation ou des territoires géographiques. Un qualificateur spécifique, tel qu'un territoire ou un groupe d'affectation, doit initier les exécutions d'optimisation. La sélection du périmètre approprié est essentielle pour garantir que vos politiques sont appliquées au bon ensemble de tâches, optimisant ainsi vos ressources là où cela compte.

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

Les champs d'application associent un groupe de tâches à une politique d'optimisation existante. L'aménagement du territoire peut avoir un impact sur le processus d'optimisation des tâches. Examinez les scénarios suivants :

- Le module d'extension Planification des territoires n'est pas installé : l'optimisation des tâches repose uniquement sur les groupes d'affectation.
- Module d'extension de planification des territoires installé, mais inactif : des champs d'application et des lots peuvent être créés pour les territoires et les groupes d'affectation. Tenez-vous-en aux champs d'application basés sur les groupes d'affectation jusqu'à ce que la planification des territoires soit activée. Vous pouvez créer des champs d'application et des lots pour les groupes d'affectation et les territoires. Toutefois, vous ne devez activer les lots associés aux territoires que lorsque le module d'extension Planification des territoires est activé.
- Module d'extension Territory Planning installé et actif : les tâches sont optimisées exclusivement en fonction des territoires. Les champs d'application pour les groupes d'affectation ne sont plus possibles.

**Remarque :**
Une fois que vous avez activé le modèle de territoire, vous ne pouvez plus revenir aux groupes d'affectation. Les agents doivent être uniques à chaque groupe ou territoire.

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation du calendrier** > **Périmètres**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Fournissez un nom dans le champ **Nom** .
4. Sélectionnez une configuration d'attribut de planification dans le champ **Attribut de planification** .
5. **Facultatif :** Définissez le **décalage de l'horizon d'affectation** pour définir combien de temps après l'exécution par lots les affectations de tâches doivent commencer.
6. Définissez la **plage d'horizon d'affectation** pour déterminer la durée pendant laquelle les tâches sont affectées aux agents.
7. **Facultatif :** Déterminez la priorité du champ d'application lorsque des agents ou des tâches partagées entre des champs d'application sont affectés en saisissant une priorité dans le champ **Classement** .
   Des nombres plus faibles indiquent une priorité plus élevée.
8. Sélectionnez **Soumettre**.
9. Dans la liste connexe **des qualificateurs** , ajoutez des groupes d'affectation ou des territoires au champ d'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.

**Remarque :**
Pour optimiser par territoire, le modèle de territoire doit être activé. Pour plus d'informations, consultez Activer le modèle de Service sur site territoire. Après avoir basculé vers le modèle de territoire, vous ne pouvez plus revenir en arrière et créer des champs d'application pour les groupes d'affectation. La transition vers les territoires est permanente. Chaque groupe d'affectation et territoire doit avoir un ensemble unique d'agents. Il n'est pas possible d'affecter un agent à plusieurs groupes d'affectation.

10. Sélectionnez **Soumettre**.
    Un Optimisation du calendrier périmètre est créé.

### Créer un lot pour Optimisation du calendrier

Créez un lot d'optimisation pour déterminer l'intervalle auquel l'optimisation doit s'exécuter. Définissez la date de début, l'heure de début et de fin du lot ainsi que la fréquence d'exécution pour le champ d'application connexe.

#### Avant de commencer
Rôle requis : wm_admin

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
https://player.vimeo.com/video/997819815?h=51104810f7&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Considérations clés pour l'optimisation de vos calendriers :

- Configuration par lots : vous pouvez configurer jusqu'à 36 lots sur une période de 24 heures pour les optimisations. Chaque lot doit durer au moins deux heures et il ne doit pas y avoir plus de trois lots qui se chevauchent. Par exemple, vous pouvez avoir le lot 1 de minuit à 02h00, le lot 2 de 01h00 à 03h00 et le lot 3 de 02h00 à 04h00
- Paramètres de fréquence : les exécutions d'optimisations sont prises en charge selon un calendrier continu ou fixe. La fréquence par défaut pour les exécutions d'optimisation est tous les sept jours. Cependant, vous avez la possibilité de choisir parmi plusieurs options pour ajuster la fréquence d'exécution. Vous pouvez configurer des optimisations pour qu'elles s'exécutent une fois, tous les jours ou à des intervalles de 30, 60, 90, 120 ou 180 jours, en fonction de vos besoins spécifiques.
- Champs d'application relatifs au temps : l'heure de début d'un champ d'application est relative à l'heure de début du lot. Si le lot commence aujourd'hui, mais que l'heure de début du champ d'application est demain, l'optimisation se concentrera sur les agents et les tâches pour le champ d'application donné pour le jour suivant.
- Optimisation entre les territoires : lorsqu'il s'agit d'agents et de tâches couvrant plusieurs territoires, le système consolide intelligemment tous les territoires qui se chevauchent en un seul ensemble. Cela garantit un processus de planification rationalisé et efficace.
- Données système : le système suit l'éligibilité des tâches entre les territoires et calcule les associations entre les territoires et leurs chevauchements. Ces données permettent d'identifier les chevauchements d'agents et les chevauchements géographiques, créant ainsi une liste complète des territoires associés.

#### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation du calendrier** > **Optimisation des lots** > **Lots**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Entrez un nom dans le champ **Nom** .
4. Définissez la date de début, l'heure de début du lot et l'heure de fin dans les champs appropriés.

Traduction automatique

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

**Remarque :**

Lorsque vous activez une tâche dont la date de début est passée, elle crée deux travaux planifiés : l'un qui s'exécute immédiatement et l'autre à l'avenir. Pour éviter un traitement immédiat, définissez la date de début du lot à une date ultérieure à laquelle vous prévoyez d'activer le lot.

5. Déterminez la fréquence d'exécution d'un lot et sélectionnez une valeur pour **Fréquence d'exécution**.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.
7. Ajoutez des champs d'application au lot.
   a. Pour optimiser les tâches par groupes d'affectation ou territoires, sélectionnez **Nouveau** dans le champ **Champs d'application de l'optimisation** .
   b. Entrez un nom dans le champ **Nom** .
   c. Sélectionnez une configuration d'attribut de planification dans le champ **Attribut de planification** .
   d. Définissez la **plage d'horizon d'affectation** pour déterminer la durée pendant laquelle les tâches sont affectées aux agents.
   e. Sélectionnez **Activer**.
8. **Facultatif :** Si la **fréquence d'exécution** sélectionnée à l'étape 5 est **Une fois**, vous pouvez choisir **Planifier maintenant** pour exécuter le lot immédiatement et observer ses effets.
   Si la **fréquence d'exécution** est définie sur plusieurs **fois** , vous pouvez effectuer une exécution de test en dupliquant la configuration par lots, en définissant la **fréquence d'exécution** sur **Une seule fois**, puis en sélectionnant **Planifier maintenant**.

### Résultats

Le lot est déclenché et le processus d'optimisation du calendrier est lancé en fonction des intervalles définis. Les tâches de commande de travaux sont automatiquement affectées à l'agent le plus approprié, en remplissant le champ **Affecté à** en conséquence.

**Remarque :**

L'optimisation du calendrier ne détecte pas les modifications que vous apportez aux agents ou aux tâches pendant une exécution d'optimisation. Le système tient compte des changements apportés aux agents et aux tâches lors de la prochaine exécution d'optimisation.

Vous pouvez Afficher les Optimisation du calendrier journaux recueillir des informations à partir de chaque tentative d'optimisation.

## Ajouter ou supprimer des champs d'application d'un lot d'optimisation

Ajoutez des champs d'application aux lots d'optimisation ou supprimez un champ d'application d'un lot si le nombre de champs d'application dans un lot devient trop important pour être géré.

### Avant de commencer

Rôle requis : wm_admin

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation du calendrier** > **Lots**.
2. Sélectionnez le lot d'optimisation auquel vous souhaitez ajouter ou supprimer un périmètre.
3. 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.

4. Sélectionnez le champ d'application.
5. Ajoutez ou supprimez le champ d'application du lot d'optimisation.
   - Pour ajouter le champ d'application, sélectionnez **Ajouter**.
   - Pour supprimer le périmètre, sélectionnez **Supprimer**.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

### Optimiser les horaires des techniciens à intervalles réguliers tout au long de la journée

Réaffectez efficacement les tâches et maximisez la productivité en exécutant en permanence l'optimisation du calendrier à des intervalles sélectionnés tout au long de la journée.

## À propos de l'optimisation intrajournalière

Intrajournalier est un mode basé sur les événements qui s'exécute Optimisation du calendrier sur un intervalle défini pour optimiser les calendriers en réponse à des tâches annulées et à d'autres événements tels qu'un agent en retard, un agent malade ou un agent utilisant un PTO ou une nouvelle tâche de priorité élevée ajoutée.

Créez une politique, un regroupement de fonctionnalités d'optimisation qui s'exécutent ensemble, afin de définir les règles d'optimisation. Les objectifs de la politique classent par ordre de priorité l'affectation des tâches d'agent. Les contraintes de politique déterminent les critères à respecter pour qu'une tâche soit affectée à un groupe d'affectation ou à un territoire.

Le flux intrajournalier de base s'exécute toutes les 60 minutes par défaut, avec une option minimale toutes les 15 minutes. Lorsqu'une condition de déclenchement est remplie, un événement intrajournalier est créé. Lors de l'exécution du flux intrajournalier suivant, une tâche intrajournalière est créée pour chacun des groupes ou territoires qui ont des événements intrajournaliers et ces qualificateurs sont optimisés. Lorsqu'un groupe ou un territoire est sélectionné pour l'optimisation, toutes les tâches du groupe sont prises en compte pour l'optimisation, à l'exception des tâches verrouillées par le calendrier. Lorsque l'optimisation est terminée et que les tâches sont mises à jour, la tâche intrajournalière affiche l'état Affectation terminée.

Les répartiteurs peuvent déclencher manuellement l'exécution de l'optimisation lorsque la configuration d'optimisation intrajournalière à la demande est activée et qu'une Espace de travail du répartiteur politique applicable à la demande a été ajoutée à l'attribut de planification. Voir pour Créer un attribut de planification pour Optimisation du calendrier ajouter une politique applicable à la demande à la configuration.

Notez que les calendriers des agents ne peuvent pas être mis à jour manuellement tant que l'optimisation intrajournalière n'est pas terminée.

### Activer l'optimisation des événements intrajournaliers

Activez l'optimisation des événements intrajournaliers en activant le module d'extension Field Service Management Scheduling Automations (com.snc.sn_app_fsm_scheduling_flows) pour Gestion des services sur site. Une fois le module d'extension installé, accédez à Concepteur de flux pour activer les flux appropriés afin de déclencher l'optimisation quotidienne à exécuter tout au long de la journée à mesure que les conditions de planification changent.

**Avant de commencer**
Rôle requis : wm_admin

Traduction automatique

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

## Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Applications système** > **Toutes les applications disponiblesTous**.
2. Recherchez le module d'extension Field Service Scheduling Automations (com.snc.sn_app_fsm_scheduling_flows) à l'aide de son nom ou de son ID.
3. Sélectionnez **Installer**.
4. Accédez à la **Tous** > **Automatisation des processus** > **Concepteur de flux**.
5. Dupliquez les flux requis.
   a. Sélectionnez le flux Congés de l'agent créés Service sur site Automatisations de la planification de gestion.
   b. Copiez le flux en sélectionnant l'icône Actions supplémentaires (icône ⋮ ) en haut à droite, puis en sélectionnant **Copier le flux**.
   c. Saisissez un nom pour le flux copié ou conservez le nom par défaut, qui ajoute le mot « Copier » au nom du flux.
   d. Dans le champ **Application** , sélectionnez **Automatisations de planification de Gestion des services sur site**.
   e. Sélectionnez **Copier**.
   Une copie du flux s'ouvre avec les informations que vous avez entrées.
   f. Sélectionnez **Activer**.
   g. Répétez ces étapes pour les flux de déclenchement d'événement suivants : Tâche de commande de travaux de priorité élevée répartie, Tâche de commande de travaux annulée et Tâche de commande de travaux avancée.

      L'optimisation ne tient pas compte de la priorité, sauf si la contrainte « Maximiser l'affectation de tâches de priorité supérieure » existe dans la politique pour le qualificateur qui a déclenché l'événement. Pour plus d'informations sur l'ajout de contraintes, reportez-vous à la section Ajouter des contraintes à une politique.

   h. Répétez les étapes pour activer le flux de déclencheur d'événement, congé de l'agent WFO.

      **Remarque :**
      Assurez-vous que le module d'extension Planification des équipes pour le service sur site est activé pour utiliser le flux de congés WFO de l'agent.

6. **Facultatif :** Dupliquer le flux Planifier les tâches intrajournalières
   a. Sélectionnez le flux Planifier l'optimisation du calendrier de gestion des tâches Service sur site intrajournalières.
   b. Copiez le flux en sélectionnant l'icône Actions supplémentaires (icône ⋮ ) en haut à droite, puis en sélectionnant **Copier le 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.

c. Saisissez un nom pour le flux copié ou conservez le nom par défaut, qui ajoute le mot « Copier » au nom du flux.

d. Dans le champ **Application** , sélectionnez **Optimisation du calendrier**.

e. Sélectionnez **Copier**.
Une copie du flux s'ouvre avec les informations que vous avez entrées.

7. **Facultatif :** Activez l'enregistrement par défaut.

a. Accédez à la **Tous** > **Optimisation du calendrier** > **Configuration**.

b. Sur le formulaire, sélectionnez **Par défaut**.

c. Sur le formulaire, sélectionnez **Actif**.

d. Dans le champ **Flux intrajournalier** , sélectionnez le flux de tâches intrajournalières de calendrier d'optimisation du calendrier renommé.

8. **Remarque :**
Vous pouvez activer des configurations intrajournalières supplémentaires pour n'importe lequel de vos groupes ou territoires.

Sélectionnez **Mettre à jour**.

### Configurer l'optimisation intrajournalière

Exécutez en permanence l'optimisation du calendrier à des intervalles sélectionnés tout au long de la journée pour réaffecter efficacement les tâches et maximiser la productivité. De plus, permettez aux répartiteurs d'exécuter l'optimisation sur demande.

**Avant de commencer**
Configurez les attributs de planification et activez l'optimisation intrajournalière. Pour plus d'informations, Créer un attribut de planification pour Optimisation du calendrier reportez-vous à et Activer l'optimisation des événements intrajournaliers.

Rôle requis : wm_admin

**Pourquoi et quand exécuter cette tâche**
https://player.vimeo.com/video/997821462?h=68a634a123&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

**Remarque :**
Cette vidéo montre comment configurer l'optimisation intrajournalière pour un groupe ou un territoire spécifique. Pour créer une configuration intrajournalière par défaut pour tous les groupes et territoires, reportez-vous à l'étape 5.

Vous pouvez configurer le moteur d'optimisation des calendriers pour mettre à jour automatiquement les tâches de commande de travaux affectées tout au long de la journée à mesure que les conditions de planification changent. Les conditions courantes qui déclenchent l'optimisation intrajournalière sont un agent en retard, un agent malade, un agent utilisant un PTO, une tâche annulée ou une nouvelle tâche de priorité élevée ajoutée.

Vous pouvez également permettre aux répartiteurs de déclencher manuellement l'exécution de l'optimisation lorsque la configuration d'optimisation à la demande intrajournalière est activée et qu'une Espace de travail du répartiteur politique applicable à la demande a été ajoutée

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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'attribut de planification. Reportez-vous à la rubrique Créer un attribut de planification pour Optimisation du calendrier pour ajouter une politique applicable à la demande à la configuration.

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation du calendrier** > **Optimisation des événements intrajournaliers** > **Configurations**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Attribuez un nom à la configuration.
4. Définissez la configuration des attributs de planification par défaut dans le champ **Configuration des attributs de planification par défaut** .
   Pour permettre aux répartiteurs d'exécuter l'optimisation sur demande à partir de l'espace de travail du répartiteur, sélectionnez un attribut de planification pour lequel une politique applicable à la demande a été ajoutée à la configuration.
5. **Facultatif :** Cochez la case Par **défaut** pour créer un enregistrement global pour tous les groupes et territoires.

   **Remarque :**
   Un seul enregistrement par défaut peut exister. Si vous créez un nouvel enregistrement par défaut, désactivez l'enregistrement par défaut existant.

6. Sélectionnez la case à cocher **Activé**.
7. Dans l'onglet **Calendrier** , sélectionnez un flux pour déclencher la configuration intrajournalière et une fenêtre de traitement par défaut.
8. Sélectionnez **Soumettre**.
9. Sélectionnez la configuration intrajournalière.
10. Dans l'onglet **Qualificateurs** , ajoutez vos groupes ou territoires.

    **Remarque :**
    L'onglet **Qualificateurs** n'est pas disponible pour l'enregistrement par défaut.

11. Sélectionnez **Enregistrer**.
12. **Facultatif :** Permettre aux répartiteurs d'exécuter l'optimisation pour un groupe ou un territoire en Espace de travail du répartiteur définissant **Activer l'optimisation sur demande** sur vrai.
13. Sélectionnez **Soumettre**.
14. **Facultatif :** Créez un remplacement d'attribut pour une période donnée afin de remplacer l'attribut de planification ou la fenêtre de traitement par défaut de la configuration intrajournalière connexe pour un groupe ou un territoire particulier.
    a. Sélectionnez l'onglet **Remplacements des attributs**
    b. Sélectionnez **Nouveau**.
    c. Entrez les dates applicables dans les champs **S'applique à partir de** et **S'applique à** .
    d. Choisissez une fenêtre de traitement et une configuration des attributs de planification.
    e. 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 l’optimisation sur demande

Permettez aux répartiteurs de répondre aux changements inattendus en configurant l’optimisation intrajournalière à la demande, ce qui leur donne la possibilité d’exécuter une exécution Optimisation du calendrier ad hoc directement à partir de Espace de travail du répartiteur.

### Avant de commencer

Activez et configurez l’optimisation intrajournalière. Pour plus d'informations, consultez Activer l’optimisation des événements intrajournaliers et Configurer l’optimisation intrajournalière.

Rôle requis : wm_admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les répartiteurs disposant du rôle « schedule_optimization_user » peuvent déclencher manuellement l’optimisation dans l’espace de travail du répartiteur. Cette option est disponible lorsqu’une politique applicable à la demande est ajoutée à l’attribut de planification et que l’optimisation à la demande intrajournalière est activée.

https://player.vimeo.com/video/1047600447?h=ff05630eac&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation du calendrier** > **Administration** > **Attributs de planification**.
2. Sélectionnez un **attribut de planification** existant et passez à l’étape 3 ou sélectionnez **Nouveau** vers Créer un attribut de planification pour Optimisation du calendrier.
3. Dans la liste connexe **Politiques applicables à la demande** , sélectionnez **Modifier** pour ajouter une politique ou **sélectionnez Nouveau** pour créer une politique.

   Les expéditeurs peuvent modifier la politique avant d’exécuter l’optimisation pour s’adapter aux conditions actuelles. La gestion de plusieurs politiques sur demande dans les attributs de planification, telles que les politiques autorisant les heures supplémentaires ou les déplacements en dehors des heures de travail normales, permet aux répartiteurs d’ajuster les politiques selon les besoins.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.
5. Accédez à la **Tous** > **Optimisation du calendrier** > **Optimisation des événements intrajournaliers** > **Configurations**.
6. Sélectionnez une **configuration intrajournalière** existante et passez à l’étape 7 ou sélectionnez **Nouveau** à Configurer l’optimisation intrajournalière.
7. Dans l’onglet **Qualificateurs** , définissez **Activer l’optimisation sur demande** sur vrai.
   Si l’option d’activation sur demande n’est pas visible, désélectionnez l’option **Par défaut** .
8. Sélectionnez **Enregistrer**.

### Résultats

L’optimisation intrajournalière peut désormais être déclenchée à la demande par les répartiteurs pour s’adapter aux changements au fur et à mesure qu’ils se produisent tout au long de la journée.

#### Information associée

Exécuter l’optimisation pour vos groupes ou territoires à partir de Espace de travail du répartiteur

Traduction automatique

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

### Optimisation des plannings des techniciens en réponse aux événements urgents

L'optimisation des événements priorisés est un mode d'optimisation intrajournalière qui vise à exécuter un processus intrajournalier plus rapide et plus ciblé. Ce mode cible spécifiquement les événements les plus critiques.

## À propos de l'optimisation intrajournalière pour les événements prioritaires

L'optimisation des événements classés par ordre de priorité permet des ajustements de calendrier le jour même, en fonction des événements. Il s'exécute peu de temps après qu'un événement classé par ordre de priorité s'est produit. Ce mode permet l'optimisation ciblée d'un groupe spécifique de techniciens et de tâches sans ajuster l'ensemble du Service sur site qualificateur. La propriété de fenêtre tampon détermine le nombre de minutes pendant lesquelles collecter les événements prioritaires avant d'exécuter la tâche d'optimisation. Si la mémoire tampon est définie sur une minute, le système attend une minute après un événement prioritaire pour collecter les événements supplémentaires avant d'optimiser.

Pour les techniciens, le moteur d'optimisation prend en compte tous ceux qui ont le rôle de qualificateur pour l'optimisation. Contrairement à l'optimisation intrajournalière par défaut, le moteur d'optimisation ignore les territoires qui se chevauchent et n'inclut que les territoires directement impactés par les événements.

Pour les tâches, si l'enregistrement affecté est une tâche active qui n'est pas verrouillée par le calendrier, le moteur d'optimisation l'envisage pour optimisation. Si l'enregistrement affecté est un technicien, le moteur d'optimisation prend en compte toutes les tâches de répartition en attente qui ont une violation de SLA ou qui doivent se terminer dans l'heure qui suit. En outre, pour toutes les tables, le moteur d'optimisation inclut toutes les tâches actuellement planifiées ou affectées des techniciens pris en compte.

Pour configurer l'optimisation intrajournalière des événements prioritaires, reportez-vous à la section Configurer l'optimisation immédiate pour les événements prioritaires.

Les types et flux d'événements personnalisés pour les événements intrajournaliers doivent être migrés vers la nouvelle table Type d'événement intrajournalier. Pour créer des enregistrements pour les options personnalisées, vous devez mettre à jour les flux pour remplir le champ Type d'événement avec les références correspondantes, en convertissant d'une liste déroulante en une nouvelle table.

**Information associée**

Propriétés du Optimisation du calendrier

### Configurer l'optimisation immédiate pour les événements prioritaires

Configurez l'optimisation des événements classés par ordre de priorité pour activer les ajustements de calendrier en réponse aux événements critiques survenus le jour même.

#### Avant de commencer

Pour définir les propriétés système pour le mode d'événement classé par ordre de priorité, reportez-vous à la section Propriétés du Optimisation du calendrier.

Rôle requis : wm_admin

#### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation du calendrier** > **Optimisation des événements intrajournaliers** > **Types d'événements**.
2. Dans le champ **Priorisé** , définissez la valeur sur vrai pour les types d'événements que vous souhaitez inclure dans l'optimisation immédiate.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 :**
Seuls trois types d'événements peuvent être activés pour l'optimisation priorisée à la fois. Assurez-vous que seuls les événements les plus critiques sont activés.

3. Ouvrez l'enregistrement pour chaque type d'événement que vous avez sélectionné.
4. Assurez-vous que les cases **Actif** et **Priorisé** sont cochées.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.
6. Accédez à la **Tous** > **Optimisation du calendrier** > **Optimisation des événements intrajournaliers** > **Configurations**.
7. Ouvrez la configuration intrajournalière autre que celle par défaut pour laquelle vous souhaitez activer le mode priorisé.
8. Dans l'onglet **Qualificateurs** , définissez **l'option Activer l'optimisation des événements classés par ordre de priorité** sur vrai pour le groupe ou le territoire que vous souhaitez inclure dans l'optimisation immédiate.

   Si le qualificateur ne figure pas dans la liste, sélectionnez **Modifier** pour ajouter un qualificateur existant à la liste.

   **Remarque :**

   - **Territoires qui se chevauchent.** Lorsque l'optimisation des priorités s'exécute pour un territoire qui se chevauche, la portée de l'optimisation est limitée au territoire impacté uniquement. Les tâches et les techniciens des territoires qui se chevauchent ne seront pas pris en compte.
   - **Affectation de technicien :** Si un technicien fait partie de deux territoires, il ne sera envoyé que sur un seul. Assurez-vous que chaque technicien est affecté au territoire le plus approprié afin de simplifier le processus et de maintenir des performances maximales.

9. Sélectionnez **Mettre à jour**.

## Résultats

Lorsque le type d'événement sélectionné se produit, l'optimisation s'exécute peu de temps après. Cela crée un événement pour la tâche, qui génère ensuite une tâche prioritaire. La tâche est affectée en conséquence.

### Configuration des niveaux de journal pour une analyse détaillée de l'optimisation

Optimisation du calendrier Les journaux fournissent des informations détaillées sur chaque exécution, ce qui vous permet de recueillir des informations spécifiques selon les besoins.

**Information associée**

Tableau de bord de l'intégrité de la planification

### Définir le niveau de journalisation de l'optimisation du calendrier

Ajustez les paramètres de niveau de journalisation pour spécifier les détails inclus dans les Optimisation du calendrier journaux.

## Avant de commencer

Rôle requis : wm_admin

Traduction automatique

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

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Chaque option de niveau de journalisation inclut les informations des niveaux précédents. Par exemple, sélectionner « Info » affichera également les journaux « Erreur » et « Avertissement », tandis que « Déboguer » inclura les journaux d'« Erreur », « Avertissement » et « Informations ».

### Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Optimisation du calendrier** > **Administration** > **Propriétés**.
2. Dans le champ **Niveau de journalisation** , sélectionnez le niveau de journalisation souhaité.
3. Sélectionnez **Enregistrer**.

## Afficher les Optimisation du calendrier journaux

Affichez les journaux pour recueillir des informations à partir de chaque tentative d'optimisation Optimisation du calendrier .

### Avant de commencer
Rôle requis : admin

Définir le niveau de journalisation de l'optimisation du calendrier.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez accéder aux messages système pour toutes les exécutions d'optimisation qui se produisent tout au long de la journée.

### Procédure

**Tous** > **Service sur site** > **Optimisation du calendrier** > **Journaux**.

## Afficher les journaux d'optimisation du calendrier pour les exécutions par lots ou intrajournalières

Affichez les Optimisation du calendrier journaux pour recueillir des informations à partir de chaque lot ou exécution d'optimisation intrajournalière.

### Avant de commencer
Rôle requis : admin

Définir le niveau de journalisation de l'optimisation du calendrier

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez afficher les messages système pour les exécutions par lots et les exécutions intrajournalières, y compris les modes à la demande et priorisés de l'intrajournalier.

### Procédure
1. Accédez au module qui correspond au type d'enregistrement que vous souhaitez afficher.
   - Pour afficher les messages système pour une exécution **par lots** , accédez à **Tous** > **Service sur site** > **Optimisation du calendrier** > **Optimisation des lots** > **Lots**.
   - Pour afficher les messages système pour une exécution **intrajournalière** , accédez à **Tous** > **Service sur site** > **Optimisation du calendrier** > **Optimisation des événements intrajournaliers** > **Tâches**.

Traduction automatique

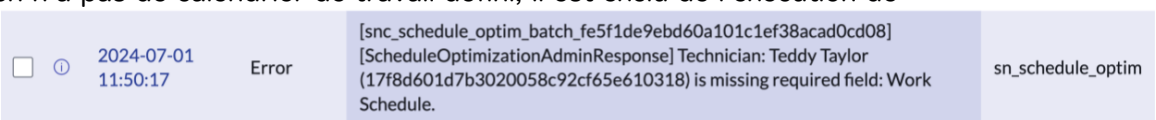
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

2. Sélectionnez l’enregistrement que vous souhaitez afficher.
3. Dans **Liens connexes** , sélectionnez **Afficher les entrées de journal**.
   La tâche planifiée génère des journaux après l’exécution du lot.

### Exemple : messages de Optimisation du calendrier validation

Un exemple de message de Optimisation du calendrier validation.

- Exemple de type de message d’erreur : Calendrier de travail manquant pour l’agent : si un technicien n’a pas de calendrier de travail défini, il est exclu de l’exécution de l’optimisation.




- Exemple de type de message d’avertissement : Emplacement manquant de l’agent : si aucun emplacement de domicile n’est affecté à un technicien, il est exclu de l’exécution de l’optimisation et n’est pas pris en compte pour les affectations de tâches.

### Exemple : optimisation du calendrier

Cet exemple montre trois façons différentes dont les administrateurs peuvent configurer le moteur d’optimisation pour planifier les tâches.

Les administrateurs peuvent configurer l’optimisation du calendrier pour qu’elle s’exécute pendant la nuit par lots afin de planifier un plus grand nombre de tâches ou tout au long de la journée à des intervalles sélectionnés en fonction des événements. Les administrateurs peuvent également permettre aux répartiteurs de lancer l’optimisation du calendrier à partir de l’espace de travail du répartiteur en configurant l’optimisation sur demande.

Dans cet exemple, l’organisation s’assure que les agents effectuent autant de tâches que possible pendant leur quart de travail sans passer beaucoup de temps à se déplacer entre les tâches. Une politique est configurée pour maximiser les affectations et minimiser le temps de déplacement. L’optimisation sur demande est activée pour les répartiteurs qui sont affectés à ce groupe d’agents.

## Configurations de base d’administrateur pour l’optimisation du calendrier

### Propriétés d'optimisation du calendrier

| Champ | Valeur |
|---|---|
| Type de qualificateur pour l’optimisation du calendrier | Groupe d'affectation |
| Nombre de secondes utilisées pour la résolution de la planification des tâches | 1 |
| Nombre maximal de points d’emplacement autorisés dans un appel de fournisseur de carte | 300 |

### Politiques

| Champ | Valeur |
|---|---|
| Nom | Nombre maximal d’affectations |

Traduction automatique

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

### Politiques (suite)

| Champ | Valeur |
|---|---|
| Actif | vrai |
| Contraintes | Valeurs par défaut |
| Objectifs globaux | Maximiser le temps de déplacement (poids 1)<br>Maximiser les affectations de tâches (poids 1)<br>Maximiser les affectations aux équipes précédentes (poids 1) |

### Attributs de planification

| Champ | Valeur |
|---|---|
| Nom | Configuration de la côte ouest |
| Actif | Vrai |
| Fournisseur d'estimation de déplacement | Beans.ai |
| Politique par défaut | Nombre maximal d’affectations |
| Configuration de l’estimation à vol d’oiseau | Côte ouest |
| Tâches | L’état est l’un des suivants : Expédition en attente ou Planifié |
| Politique applicable sur demande | Répartiteur de la côte ouest |

## Configurations de l’optimisation des lots

### Lot

| Champ | Valeur |
|---|---|
| Nom | Côte Ouest hebdomadaire |
| Date de début du calendrier | 2023-12-01 |
| Fréquence d'exécution | Tous les 7 jours |
| Heure de début du lot | 22:00 |
| Date de fin du lot | 3:00 |

### Champ d'application

| Champ | Valeur |
|---|---|
| Nom | Côte Ouest - 7 prochains jours |
| Actif | Vrai |
| Configuration des attributs de planification | Configuration de la côte ouest |

Traduction automatique

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

### Champ d'application (suite)

| Champ | Valeur |
|---|---|
| Classement | 1 |
| Décalage de l'horizon d'affectation | 00 |
| Plage d'horizon d'affectation | Jours 7 |
| Lot d'optimisation | Côte Ouest hebdomadaire |
| Date de début | 2023-12-01 |
| Heure de début du lot | 22:00 |
| Date de fin du lot | 3:00 |
| Groupe d'affectation | Nord de San Diego |

**Remarque :**
Sélectionner planifier maintenant lorsque le formulaire est rempli

## Configurations d'optimisations intrajournalières

### Configurations intrajournalières

| Champ | Valeur |
|---|---|
| Nom | Côte ouest |
| Actif | Vrai |
| Configuration des attributs de planification par défaut | Configuration de la côte ouest |
| Par défaut | Faux |
| Flux | Planifier des tâches intrajournalières (par défaut) |
| Fenêtre de traitement par défaut | Jour ouvré 9:00-5:00 |
| Groupe d'affectation | San Diego South : activer sur demande = vrai<br>San Diego Nord : activer sur demande = vrai |

## Configurations d'optimisation sur demande

### Valeurs à la demande dans la configuration des attributs de planification

| Champ | Valeur |
|---|---|
| Politique applicable sur demande | Répartiteur de la côte ouest |

Traduction automatique

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

**Valeurs à la demande dans les configurations intrajournalières**

| Champ | Valeur |
| --- | --- |
| Groupe d'affectation | San Diego South : activer sur demande = vrai<br><br>San Diego Nord : activer sur demande = vrai |

## Configuration de la planification dynamique

Configurez la planification dynamique pour permettre aux répartiteurs d'affecter, de modifier ou d'annuler facilement des tâches de travail. Optimisez les affectations de tâches de commande de travaux et rationalisez les opérations de service sur site en configurant une planification dynamique en fonction des besoins de votre organisation.

La planification dynamique permet aux répartiteurs d'affecter automatiquement des tâches et de s'adapter à l'évolution des conditions, tout en ayant besoin de se concentrer uniquement sur les tickets d'exception. Cette fonctionnalité vous permet d'effectuer les opérations suivantes :

- sélectionner un ensemble de tâches pour la planification ;
- classer les tâches de l'ensemble par ordre de priorité, en fonction de règles de classement (par exemple, affecter des tâches P1 en premier) ;
- Utilisez des règles de classement et des contraintes d'annulation d'affectation pour annuler l'affectation de tâches précédemment affectées afin d'autoriser l'affectation de tâches de priorité plus élevée.
- Utilisez des critères de sélection tels que les compétences des agents et le temps de trajet pour sélectionner des agents.
- Réaffectez des tâches pour respecter le temps de repos des agents.

## Vue d'ensemble de la configuration

Les étapes de configuration de la planification dynamique sont les suivantes :

1. Activer la planification dynamique: activez le module d'extension Planification dynamique (com.snc.dynamic_scheduling) pour activer la fonctionnalité de planification dynamique dans votre système.
2. Découvrez le moteur de processus de la planification dynamique : la planification dynamique optimise et affecte les commandes de travaux aux agents de service sur site en temps réel. Cela implique de surveiller en permanence l'état des tâches et des agents disponibles et de prendre des décisions intelligentes pour s'assurer que les tâches sont affectées à l'agent le plus approprié au moment le plus approprié.
3. Rôles et profils requis pour la planification dynamique : gérez le processus de planification dynamique avec les administrateurs, les répartiteurs et les agents de service sur site.
4. Configurer les calendriers des agents pour la planification dynamique: configurez les calendriers des agents de sorte que la planification dynamique assure systématiquement une allocation optimale des tâches.
5. Configurez la planification dynamique comme mécanisme de planification : sélectionnez la planification dynamique comme méthode d'affectation de tâche préférée. Cela garantit

Traduction automatique

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

que les tâches sont automatiquement affectées aux agents sur site en fonction de critères et de règles prédéfinis.

6. Examiner les propriétés système et les composants pour la planification dynamique : examinez les propriétés et autres composants installés liés à la planification dynamique. Personnalisez les paramètres pour qu'ils soient en adéquation avec les exigences spécifiques et les processus business de votre organisation.
7. Configurer la planification dynamique: créez une planification dynamique telle que le filtre de tâche, la règle de classement des tâches et les critères d'annulation d'affectation pour vous assurer que les tâches sont allouées aux agents disposant de l'expertise appropriée et qui se trouvent à proximité. Cela optimise l'utilisation des agents et garantit que les missions sont traitées par les personnes les plus qualifiées.
8. Créer un filtre de tâche pour la planification dynamique: définissez des critères de sélection des tâches éligibles pour la planification dynamique. Des facteurs tels que les types de tâches, les priorités et les attributs déterminent l'éligibilité des tâches. Les filtres de tâches permettent de se concentrer sur des tâches spécifiques pour une planification efficace.
9. Créer une règle de classement des tâches: créer des règles pour déterminer l'ordre des affectations de tâches à partir de l'ensemble de tâches sélectionné. Par exemple, désignez les tâches prioritaires 1 comme priorité absolue, afin de garantir une attention rapide aux tâches critiques. Ces règles améliorent les affectations de tâches en les alignant sur les priorités organisationnelles.
10. Définir des règles de désaffectation de tâches pour plus de flexibilité : créez des règles de désaffectation pour rendre les affectations de tâches plus flexibles. Cela garantit que le service reste ininterrompu par l'annulation ou la réaffectation de tâches. Il garantit que toutes les tâches sont accomplies même si quelqu'un est absent. Par exemple, si une tâche plus importante se présente, vous pouvez annuler l'affectation des tâches moins critiques pour lui faire de la place. Cela optimise l'utilisation des ressources et garantit que les tâches hautement prioritaires reçoivent l'attention dont elles ont besoin.
11. Validez la configuration pour identifier tout problème potentiel ou une mauvaise configuration susceptible d'avoir un impact sur les performances de la planification dynamique.
12. En option, vous pouvez également utiliser les options de configuration avancées pour la planification dynamique, notamment l'affectation du même agent à toutes les tâches, l'affectation de priorité pour les commandes de travaux critiques à priorité élevée, les préférences des clients pour les techniciens ou les exclusions, la proximité, etc.

## Planification dynamique pour les équipes planifiées

Utilisez la planification dynamique pour optimiser les affectations de tâches aux équipes planifiées. Il existe deux types d'équipes : les équipes planifiées, qui sont précréées, et les équipes dynamiques, qui sont créées dynamiquement selon les besoins. La planification dynamique prend en charge à la fois les équipes planifiées et les équipes dynamiques. Pour garantir l'affectation de tâches aux équipes, le module d'extension Field Service Crew Operations doit être actif, les équipes planifiées doivent être créées dans le système et chaque équipe planifiée doit avoir un emplacement et un calendrier désignés.

**Information associée**

Planification dynamique

Affectation de tâches de commande de travaux aux agents à l'aide de la planification dynamique

Traduction automatique

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

### Activer la planification dynamique

Activez la fonctionnalité de planification dynamique en activant le module d'extension Gestion des services sur site (com.snc.work_management).

## Avant de commencer

Rôle requis : admin

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le Gestion des services sur site module d'extension active le module d'extension Planification dynamique (com.snc.dynamic_scheduling) et ajoute le module suivant au menu Service sur site dans le navigateur d'application : **Service sur site** > **Administration** > **Configuration de la planification dynamique**.

Les tables suivantes sont installées avec la planification dynamique :

**Tables installées avec la planification dynamique**

| Table | Description |
|---|---|
| Contrainte [scheduling_constraint] | Stocke les contraintes de désaffectation pour la fonctionnalité de planification dynamique. |
| Configuration de la planification dynamique [dynamic_scheduling_config] | Stocke les configurations pour la fonctionnalité de planification dynamique. Les configurations comprennent la table de tâche sélectionnée, les filtres de tâches, les règles de classement de tâches et les contraintes de désaffectation de tâches. |
| Filtre des tâches [dynamic_schedule_task_filter] | Stocke les filtres de tâches pour une configuration de planification dynamique. Les filtres identifient une liste de tâches à affecter à l'aide de la planification dynamique. |
| Règle de classement des tâches [task_ordering_rule] | Stocke les règles de classement de tâches pour une configuration de planification dynamique. Les règles de classement classent par ordre de priorité la liste des tâches identifiées par les filtres de tâches. |
| Contrainte de désaffectation [unassignment_rule] | Stocke les contraintes de désaffectation de tâches pour une configuration de planification dynamique. Les contraintes empêchent une tâche d'être désaffectée même si elle est de moindre importance, selon les règles de classement de tâches. |

## 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.

Traduction automatique

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

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

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

### Découvrir le moteur de processus de planification dynamique

La planification dynamique rationalise l'allocation des commandes de travaux et des tâches aux agents de service sur site en temps réel. Ce processus complexe garantit que chaque tâche est associée à l'agent le plus approprié au moment le plus approprié, en tenant compte d'une série de variables, notamment la disponibilité, l'emplacement, les compétences et la charge de travail des agents.

Les étapes clés du processus de planification dynamique sont les suivantes :

**Identification de la tâche**

Le processus commence par l'identification de la liste des tâches en attente d'expédition. Ces tâches peuvent provenir de demandes du client, d'accords de service ou de calendriers de maintenance. Les attributs clés des tâches, tels que les dépendances, les accords sur les niveaux de service et les préférences des clients, sont essentiels pour déterminer le moment optimal pour l'achèvement des tâches.

**Remarque :**
Les tâches de commande de travaux dont le calendrier est verrouillé sont exclues du processus de planification dynamique.

**Lancer le processus de planification**

La planification dynamique peut être déclenchée manuellement par un expéditeur ou automatiquement par le système.

1. Lorsqu'ils sont déclenchés manuellement, les répartiteurs sélectionnent plusieurs tâches dans la file d'attente de répartition et utilisent la fonctionnalité d'affectation automatique pour lancer le processus de planification dynamique.
2. Le déclenchement automatique se produit lorsque le système surveille en permanence l'état des tâches et des agents. Si des conditions de filtrage prédéfinies sont remplies ou si des intervalles spécifiques sont atteints, le processus de planification dynamique est automatiquement lancé.

**Affectations de tâches d'agent**

Une fois activé, le système identifie les groupes de travail potentiels capables d'exécuter les tâches. Il optimise ensuite intelligemment l'affectation des tâches aux agents en fonction de facteurs tels que la disponibilité, l'emplacement, les compétences et la charge de travail des agents. L'objectif est d'associer chaque tâche à l'agent le plus approprié.

**Recommandations d'agents**

Le système génère des recommandations d'agents pour chaque tâche, en tenant compte d'attributs tels que les compétences de l'agent, l'emplacement et la disponibilité. Ces suggestions sont dérivées d'un algorithme d'optimisation conçu pour faire correspondre les tâches avec les agents les plus appropriés. Les recommandations sont présentées à l'expéditeur pour confirmation. Le répartiteur examine ces recommandations et peut prendre en compte des considérations supplémentaires avant de finaliser les affectations. Cette étape garantit que 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.

tâches sont affectées aux agents les plus appropriés, optimisant ainsi l'efficacité globale du processus de planification dynamique.

**Confirmation du répartiteur**

L'expéditeur confirme les affectations de tâches en fonction des recommandations. Si l'affectation automatique est désactivée, le résultat du processus de planification dynamique est généralement présenté à l'expéditeur pour confirmation et approbation avant l'affectation des tâches. L'expéditeur peut prendre en compte des facteurs supplémentaires, spécifiques aux exigences de la tâche, à l'urgence ou aux préférences du client, avant de confirmer les affectations.

**Heures de début des tâches et mises à jour**

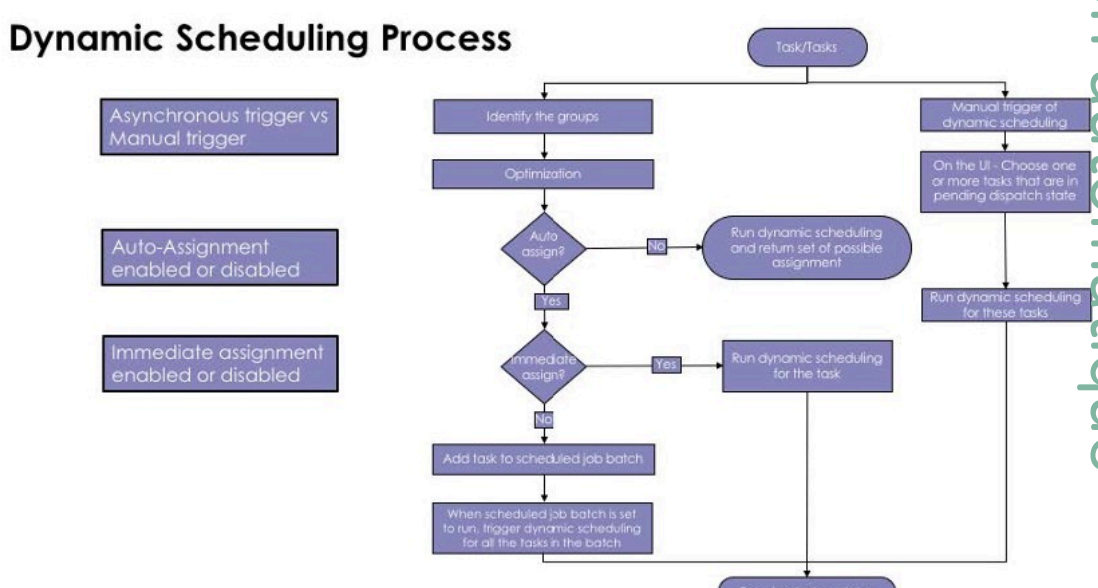
Cette étape implique la planification des heures de début des tâches en fonction de leur urgence, de leurs dépendances et d'autres critères pertinents. Au fur et à mesure que les tâches progressent, le système met continuellement à jour les états des tâches, la disponibilité des agents et les modifications des données en temps réel.

**Désaffectation et réaffectation**

Dans les situations où il y a des changements dans la disponibilité des agents ou les priorités des tâches, le système peut annuler ou réaffecter des tâches pour garantir une allocation efficace des ressources. Cela devient particulièrement pertinent pendant le congé d'un agent ou lorsque des tâches plus prioritaires nécessitent une attention particulière.

## Flux de processus de planification dynamique

Voici le diagramme de flux de processus pour la planification




dynamique.

**Information associée**

Rôles et profils requis pour la planification dynamique

### Rôles et profils requis pour la planification dynamique

Principales responsabilités des personnes impliquées dans l'optimisation des affectations de tâches et la gestion des ressources.

Les profils et rôles suivants peuvent implémenter et contrôler l'accès à la planification dynamique, gérer les ressources et effectuer des tâches de commande de travaux.

Traduction automatique

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

| Rôle | Responsabilité |
| --- | --- |
| Administrateurs du service sur site [wm_admin] | Les administrateurs de service sur site sont chargés de configurer et de superviser le processus de planification dynamique pour qu'il soit en adéquation avec les besoins spécifiques de l'organisation. Crée des filtres de tâches et des règles de classement qui définissent comment et quand les tâches sont affectées et non affectées. |
| Répartiteurs [wm_dispatcher] | Les répartiteurs assument la responsabilité d'affecter manuellement des tâches, en particulier lorsqu'il est nécessaire de traiter des tâches plus prioritaires à mesure qu'elles se présentent. Les répartiteurs peuvent également utiliser la planification dynamique pour améliorer les affectations de tâches en sélectionnant plusieurs tâches et en tirant parti de ses capacités pour optimiser ces affectations. |
| Agents sur site [wm_agent] | Les agents de service sur site, souvent appelés techniciens, sont les personnes sur le terrain qui exécutent le travail aux emplacements des tâches et signalent leur état. Ils constituent un élément essentiel du processus de planification dynamique car ils exécutent les tâches affectées et fournissent des mises à jour en temps réel sur la progression des tâches. |

**Information associée**

Définir la planification dynamique comme mécanisme de planification

### Configurer les calendriers des agents pour la planification dynamique

La planification dynamique utilise Service sur site les calendriers des agents pour déterminer les tâches de commande de travaux à affecter aux agents. Il existe un ordre dans lequel la planification dynamique vérifie les calendriers des agents pour voir si des agents sont disponibles.

La planification dynamique vérifie d'abord les calendriers des agents dans le calendrier de travail d'un agent. Pour plus d'informations, consultez Créer un calendrier de travail pour les agents. S'il y a un calendrier de travail disponible, c'est ce que la planification dynamique utilise. S'il n'existe aucun calendrier de travail, la planification dynamique vérifie la deuxième place.

Le deuxième emplacement que la planification dynamique vérifie pour un calendrier d'agent se trouve dans l'entrée Calendrier de travail de l'agent par défaut sur la page de configuration de la planification dynamique enfant WOT. La page de configuration de la planification dynamique enfant WOT fait partie de la configuration de la planification dynamique.

Pour utiliser cette valeur comme calendrier pour les agents :

1. Tout d'abord, vous devez activer la propriété système Autoriser la planification dynamique pour utiliser uniquement la propriété système Calendrier de travail/WFO. Pour plus d'informations sur l'activation de la propriété système Autoriser la planification dynamique pour utiliser uniquement un calendrier de travail/WFO, reportez-vous à la section : Propriétés système de la planification dynamique.

Traduction automatique

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

2. Ensuite, vous devez vérifier que le calendrier de travail de l'agent par défaut a une valeur. S'il n'existe pas de calendrier de travail d'agent par défaut, vous devez en ajouter un. Pour plus d'informations sur l'ajout d'une valeur au calendrier de travail de l'agent par défaut, voir : Ajouter un calendrier de travail d'agent par défaut.

### Définir la planification dynamique comme mécanisme de planification

Sélectionnez la planification dynamique pour planifier et répartir automatiquement les tâches de commande de travaux.

#### Avant de commencer
Rôle requis : admin

#### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Administration** > **Configuration**.
2. Cliquez sur l'onglet **Affectation**.
3. Dans le champ **Méthode d'affectation des tâches**, sélectionnez **en utilisant la planification dynamique**.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

#### Résultats
Les tâches sont affectées automatiquement en fonction de la configuration de la planification dynamique.

#### Que faire ensuite
Examinez les propriétés système et les composants installés avec la planification dynamique. Pour plus d'informations, consultez Propriétés système de la planification dynamique.

### Propriétés système de la planification dynamique

Configurez des propriétés pour personnaliser le comportement et la fonctionnalité du processus de planification dynamique en fonction des besoins de votre organisation.

Les propriétés suivantes vous permettent de contrôler des aspects tels que la fréquence de la planification, l'affectation automatique, les calculs de temps de déplacement et les itérations d'optimisation. L'ajustement de ces propriétés permet d'optimiser les affectations de tâches, d'améliorer l'efficacité et d'aligner le processus de planification dynamique sur vos besoins spécifiques.

Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Administration de la planification dynamique** > **Propriétés**.

#### Propriétés système pour la planification dynamique

| Étiquette de propriété | Nom de la propriété | Description |
|---|---|---|
| Autoriser les répartiteurs à effectuer une double réservation d'agents manuellement | work.management.allow.doublebooking.dynamicscheduling | Permet aux répartiteurs de réserver deux fois des agents manuellement, même lorsque la planification dynamique est activée.<br>• Type : vrai/faux<br>• Valeur par défaut : faux |

Traduction automatique

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

### Propriétés système pour la planification dynamique (suite)

| Étiquette de propriété | Nom de la propriété | Description |
|---|---|---|
| Propriété permettant d'ignorer le calcul du temps de déplacement pour que les agents affectent une tâche à l'emplacement en fonction d'un calendrier | com.snc.dynamic.scheduling.ignoreAgentTravelTimeDuringScheduling | Affecte automatiquement des tâches de commande de travaux sans tenir compte du temps de déplacement pour les agents.<br><br>L'option **Ignorer le déplacement** apparaît dans le formulaire de tâche de commande de travaux, ce qui permet à la planification dynamique d'affecter des tâches aux agents les mieux classés, quel que soit le temps de déplacement.<br><br>Configurez les paramètres suivants liés à la planification dynamique lorsque **l'option Ignorer le déplacement** est activée :<br><br>**Remarque :**<br>• La double réservation doit être activée pour que le système affecte automatiquement des tâches à l'agent.<br>• Si les heures d'accès sont définies dans une tâche de commande de travaux, le système ignore la limite d'heures d'accès définie lors de l'affectation automatique de cette tâche aux agents. Les heures d'accès sont activées à l'aide du module d'extension Gestion des heures d'accès des services sur site (com.snc.fsm_access_hours).<br><br>• Type : vrai/faux<br>• Valeur par défaut : faux |
| Optimiser l'évaluation du temps de déplacement du bloc de tâches | com.snc.dynamic.scheduling.optimize_travel_time_rating | Optimisez l'évaluation du temps de déplacement du bloc de tâches.<br><br>• Type : liste de choix<br>• Valeur par défaut : Inclure tous les déplacements<br><br>Vous trouverez ci-dessous plus de détails sur les options de 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 système pour la planification dynamique (suite)**

| Étiquette de propriété | Nom de la propriété | Description |
|---|---|---|
| | | • **Inclure le déplacement vers la tâche : idéal lorsque l'arrivée** à l'heure est une mesure commerciale clé. Seul le temps nécessaire pour se rendre à la tâche est pris en compte dans l'évaluation. Tout déplacement après la tâche est ignoré pour la notation.<br>• **Inclure le déplacement après la tâche** - Idéal lorsque l'ordre des tâches est important et qu'un séquençage incorrect pourrait augmenter le temps de trajet global.Cela est préférable si vous souhaitez prendre en compte l'impact d'une tâche sur le temps de déplacement vers la tâche suivante. Cette méthode ignore la distance que l'agent doit parcourir pour atteindre la tâche, mais inclut l'impact que le déplacement vers la tâche a sur le reste de l'itinéraire.<br>• **Inclure tous les déplacements** : c'est idéal pour l'efficacité de l'itinéraire si vous souhaitez minimiser le temps de déplacement total sur la journée d'un technicien. Cette méthode prend en compte à la fois le déplacement vers une tâche et le déplacement après une tâche.<br>• **Inclure aucun déplacement** - Idéal pour les tâches à distance, l'assistance virtuelle ou les scénarios de répartition où le technicien est statique, car le déplacement n'est pas un facteur dans l'évaluation du bloc de travail. |
| Méthode de calcul de déplacement | work.management.travel.calculation. dynamic_scheduling | Utilise l'API Google Maps, Beans.AI ou des estimations à vol d'oiseau pour estimer le temps de déplacement de l'agent et la distance à parcourir par rapport aux emplacements des tâches lorsque des tâches sont affectées aux agents à l'aide de la planification dynamique. |

Traduction automatique

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

### Propriétés système pour la planification dynamique (suite)

| Étiquette de propriété | Nom de la propriété | Description |
|---|---|---|
| Méthode de calcul de distance | work.management.distance.calculation.dynamic_scheduling | Calcule le temps de déplacement estimé de l'agent et la distance jusqu'à l'emplacement de la tâche en fonction de l'API Google Maps, de l'Beans.AI ou de la ligne droite.<br><br>Si la propriété de géolocalisation **Utiliser l'API Google Maps pour les estimations de temps de déplacement** est activée, vous pouvez sélectionner l'API **Google Maps** ou des **estimations à vol d'oiseau** dans les propriétés pour calculer la durée de déplacement et la distance estimées.<br><br>Si **l'option Utiliser l'API Google Maps pour les estimations de temps de déplacement** n'est pas activée, le système utilise la valeur du champ **Durée de déplacement estimée** de la tâche de commande de travaux pour déterminer l'affectation de tâche à l'agent.<br><br>• Type : liste de choix<br>• Valeur par défaut : utilisez une estimation à vol d'oiseau. |
| Afficher les journaux de recommandation d'agent avancés à l'utilisateur | com.snc.dynamic.scheduling.showlogs | Affiche les agents éligibles recommandés aux répartiteurs lors de la planification des tâches à l'aide de la planification dynamique. Type : vrai/faux Valeur par défaut : faux |
| Regroupement dynamique avant planification dynamique | com.snc.dynamic.scheduling.bundle_before_scheduling | Garantit l'exécution du regroupement dynamique avant la planification dynamique. Les tâches à l'état Expédition en attente sont regroupées avant d'exécuter la planification dynamique.<br><br>• Type : vrai/faux<br>• Valeur par défaut : faux |
| Activer la fonctionnalité d'affectation d'une tâche à un agent dont | work.management.enable.optimizing.travel | Active la planification dynamique pour affecter des tâches de commande de travaux à l'agent le plus proche, quelle que soit sa disponibilité. |

Traduction automatique

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

**Propriétés système pour la planification dynamique (suite)**

| Étiquette de propriété | Nom de la propriété | Description |
|---|---|---|
| le temps de déplacement est inférieur au seuil fixé | | • Type : vrai/faux<br>• Valeur par défaut : faux |
| Affecter la tâche à un agent dont le temps de déplacement est inférieur au seuil fixé en minutes | Travail.Gestion.Déplacement.Temps.Seuil.Minutes | Définit la durée de déplacement (en minutes) qui affecte une tâche de commande de travaux à l'agent le plus proche s'il se trouve à une distance de déplacement.<br>• Type : nombre entier<br>• Valeur par défaut : 0 |
| Autoriser la planification dynamique pour utiliser uniquement le calendrier de travail/WFO | com.snc.dynamic.scheduling.useWorkScheduleOnly | Active l'utilisation du calendrier de travail par défaut lors de la planification des agents avec la planification dynamique et l'optimisation des effectifs.<br>• Type : chaîne<br>• Valeur par défaut : true |

## Dates de début et de fin des tâches de commande de travaux

La planification dynamique utilise les valeurs **de champ Date de début** et Date de fin de **fenêtre** dans la tâche de commande de travaux pour planifier les tâches. En outre, les propriétés système, les règles métier et les scripts clients sont pris en compte lors de l'installation et de la configuration.

- Si les dates de Début de fenêtre et de Fin de fenêtre sont présentes dans les tâches de commande de travaux, la planification dynamique utilise ces dates.
- Si la tâche a une date de Début de fenêtre mais que cette date est passée, la planification dynamique utilise la date et l'heure actuelles pour cette valeur.
- Si la tâche a une date de Début de fenêtre mais pas de date de Fin de fenêtre, la planification dynamique utilise la propriété com.snc.wm.wo.task_window_day pour déterminer cette valeur.
- Si la tâche n'a pas de date de Début de fenêtre mais qu'elle a une date de Fin de fenêtre, la planification dynamique utilise la date actuelle pour cette valeur.
- Si la tâche n'a pas de date de Début de fenêtre ni de date de Fin de fenêtre, la planification dynamique utilise l'heure et la date actuelles pour le Début de fenêtre et la propriété com.snc.wm.wo.task_window_day pour la Fin de fenêtre.
- Si une tâche est créée, la date de Fin de fenêtre est automatiquement remplie en fonction de la dernière date de rupture du SLA de sa commande de travaux parente. les règles métier Remplir la fin de fenêtre en fonction du SLA pour les tables SLA de tâche [task_sla] et Tâche de commande de travaux [wm_task], et le script client Calculer la fin de fenêtre doit être défini sur vrai.
- Si une tâche est créée et que l'option Fenêtre fixe est activée, les règles métier et les scripts clients ne s'exécutent pas et l'heure de Fin de fenêtre n'est pas mise à jour. Si

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 commande de travaux est créée en fonction d'un rendez-vous et qu'il existe un SLA associé à la commande de travaux, l'heure de Fin de fenêtre est remplie en fonction du rendez-vous et non pas du SLA.

Le champ **Date de début** de fenêtre est mis à jour en fonction de la date de livraison de l'ordre de transfert uniquement pour les commandes de travaux qui ne sont pas affectées. La règle métier **Synchroniser le délai de livraison avec WOT** doit être définie sur **Vrai**. Pour plusieurs ordres de transfert contenant des besoins de pièces obligatoires, la **date de début** de la fenêtre est définie sur l'heure de livraison la plus récente du ou des ordres de transfert. La date de début de la fenêtre est mise à jour en fonction des ordres de transfert uniquement lorsque le besoin de pièces associé à l'ordre de transfert est obligatoire. Toutefois, vous pouvez modifier manuellement l'heure de début de fenêtre et remplacer la date existante qui est remplie en fonction de l'ordre de transfert.

**Remarque :**
La date de début de la fenêtre n'est pas mise à jour si la tâche de commande de travaux est un ou plusieurs des éléments suivants :

- associée à un rendez-vous ;
- une fenêtre fixe ;
- La fin de fenêtre est remplie et se trouve avant la date de livraison.

**Information associée**

Exemple - Planification dynamique

Configurer la planification dynamique

### Exemple - Planification dynamique

Découvrez comment la planification dynamique hiérarchise le meilleur agent pour une tâche, en se concentrant sur les critères de correspondance clés.

Envisagez un scénario dans lequel tous les agents sur site travaillent dans la même région. Étant donné que tous les agents seront toujours à la même distance relative d'une tâche, la disponibilité pour effectuer une tâche est le critère le plus important, suivi des besoins de pièces correspondants.

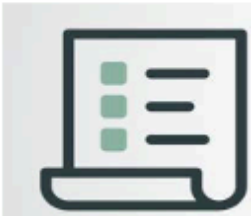
Traduction automatique

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

L’infographie suivante vous aide à comprendre comment la planification dynamique utilise la pondération pour déterminer le meilleur agent à affecter à une

### Sample Work Order Task Data

This example assumes the following information.



Maximum number of hours available in a day: **8**

Total parts required: **5**

### Matching Criteria Values

Alice and Mack are Global Teller Systems field agents.

- Alice has 5 hours of availability and 2 of the required parts.
- Mack has 8 hours of availability and 1 of the required parts.
- **Availability Today** criteria is assigned a weight of **20**, as it is most important.
- **Agents with most parts** criteria is assigned a weight of **10**, as it should be considered as the next most important criteria.
- All criteria have a ranking method of **More is better**.

| Alice | Criterion | Weight | Ranking Method | Mack |
|---|---|---|---|---|
| 5 | Availability Today | 20 | More is better | 8 |
| 2 | Agents with most parts | 10 | More is better | 1 |

### Calculate Criterion Rating

First, calculate a number for each criterion, based on the sample work order task data provided:
**Availability Today**:
Alice: 5 / 8 = 0.625 (with 8 being the maximum number of hours)
Mack: 8 / 8 = 1
**Agents with most parts:**
Alice: 2 / 5 = 0.4 (with 5 being the total number of parts required)
Mack: 1 / 5 = 0.2

| Alice | Criterion | Weight | Ranking Method | Mack |
|---|---|---|---|---|
| 5 / 8 | Availability Today | 20 | More is better | 8 / 8 |
| 2 / 5 | Agents with most parts | 10 | More is better | 1 / 5 |

### Calculate Agent Ranking for Alice

Multiply the number for each criterion by the criterion weight and then divide the result by the total of all criterion weight. Repeat for each criterion and add the results.

Formula: If (Criteria_1 rating x Criteria_1 weight) / total criterion weight + (Criteria_2 rating x Criteria_2 weight) / total criterion weight + (Criteria_3 rating x Criteria_3 weight) / total of

Traduction automatique

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

## Prendre en compte la distance de la tâche en plus des critères de correspondance

Réfléchissez à la façon dont le calcul changerait si les agents de terrain n'étaient pas tous dans la même petite région. Lorsque la distance est importante, les critères **de correspondance Distance actuelle de la tâche** ou **Distance de la tâche** peuvent être utilisés. Ces critères de distance par rapport à la tâche sont différents des autres critères, car plus l'agent sur site est proche de la tâche, mieux c'est. Par conséquent, contrairement aux autres critères, un nombre inférieur ici vaut mieux qu'un nombre plus élevé. Le moins c'est mieux, un ajustement est nécessaire pour faire une vraie comparaison des scores résultants. Un ajustement est effectué en soustrayant le score d'un (1) pour n'importe quel critère à l'aide de la méthode de classement Moins, c'est mieux.

**Remarque :**
Le calcul **de la distance de la tâche** s'effectue dans les includes de script **LocationFromTask** et le calcul **de la distance actuelle de la tâche** s'effectue dans les includes de script **CurrentLocationFromTask**. Ce calcul prend la latitude et la longitude de la tâche et les compare à la latitude et à la longitude de l'agent, telles qu'exprimées en miles.

**Information associée**

Configurer la planification dynamique

## Configurer la planification dynamique

La planification dynamique active l'affectation automatique de tâches aux agents sur site en fonction de règles et de configurations prédéfinies. Cette fonctionnalité permet de rationaliser la distribution des tâches en vérifiant que les tâches correctes sont affectées aux agents les plus appropriés, en optimisant le temps de déplacement, la correspondance des compétences et la priorité des tâches.

### Avant de commencer

- Sélectionnez la planification dynamique comme méthode d'affectation de tâche préférée. Cela permet de vérifier que les tâches sont automatiquement affectées aux agents sur site en fonction de critères et de règles prédéfinis. Pour plus d'informations, consultez Méthode d'affectation des tâches.
- Configurez les calendriers des agents de sorte que la planification dynamique vérifie systématiquement l'allocation optimale des tâches. Pour plus d'informations, consultez Configurer les calendriers des agents pour la planification dynamique.
- Passez en revue les propriétés et autres composants installés liés à la planification dynamique. Personnalisez les paramètres pour qu'ils soient en adéquation avec les exigences spécifiques de votre organisation. Pour plus d'informations, consultez Examiner les propriétés système et les composants pour la planification dynamique.
- Vérifiez pour configurer le calcul du temps de déplacement et de la distance afin de déterminer comment le système calcule le temps de déplacement et la distance estimés d'un agent jusqu'à un emplacement de tâche. Vous pouvez choisir d'utiliser l'API Google Maps pour les estimations de déplacement en temps réel ou les estimations à vol d'oiseau en fonction des paramètres de géolocalisation.
  - Si la propriété de géolocalisation Utiliser l'API Google Maps pour les estimations de temps de déplacement est activée, choisissez d'utiliser l'API Google Maps ou les estimations à vol d'oiseau.
  - Si la propriété de géolocalisation Utiliser l'API Google Maps pour les estimations de temps de déplacement est désactivée, le système prend en compte la valeur du champ Durée de déplacement estimée à partir de la tâche de commande de travaux.

Traduction automatique

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

Rôle requis : admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, la configuration de la planification dynamique pour la configuration de la commande de travaux est disponible avec le module d'extension Planification dynamique. Vous pouvez modifier la configuration selon vos besoins ou l'utiliser comme modèle pour créer votre configuration personnalisée.

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Administration** > **Configuration de la planification dynamique**.
2. Mettez à jour une configuration de travail existante ou créez-en une.
   Ce champ s'affiche uniquement si le module d'extension est installé. Pour plus d'informations, consultez Configuration des Service sur site configurations de travail.
3. Sélectionnez la table des tâches que la planification dynamique utilise pour affecter des tâches aux agents.
   La table par défaut est Tâche de commande de travaux [wm_task]. La planification dynamique ne peut avoir qu'une seule configuration pour chaque table de tâches.
4. **Facultatif :** Cochez la case **Annuler l'affectation** pour permettre à la planification dynamique d'annuler l'affectation d'une tâche précédemment affectée et d'affecter une tâche de priorité supérieure en fonction des règles de classement des tâches.
   Si cette option n'est pas sélectionnée, la liste connexe des **contraintes de désaffectation** n'est pas visible dans le formulaire.
5. Sélectionnez le **calendrier de travail de l'agent par défaut**.
   Configurez l'ordre dans lequel la planification dynamique détermine le calendrier de travail d'un agent : le calendrier de travail spécifique de l'agent, le calendrier spécifié sur l'enregistrement utilisateur de l'agent, le calendrier de travail de l'agent par défaut sélectionné dans cette configuration ou le calendrier par défaut de 8h00 à 17h00 en semaine.
6. Définissez **l'option Prendre en compte l'adhésion du territoire** afin de prendre en compte ou d'ignorer l'adhésion du territoire de l'agent pour l'affectation des tâches.
   Ce champ s'affiche lorsque le module d'extension Planification des territoires du service sur site est activé.
7. Dans la liste connexe **Filtres des tâches** , ajoutez un filtre de tâche, modifiez un filtre de tâche existant ou ajoutez un nouveau filtre.
   Les filtres de tâches permettent d'identifier quelles tâches doivent être affectées à l'aide de la planification dynamique. Dans le filtre, vous pouvez définir des critères pour faire correspondre les tâches avec les agents les plus appropriés. Pour plus d'informations, consultez Créer un filtre de tâche pour la planification dynamique.
8. Dans la liste connexe **Règles de classement des tâches** , ajoutez une nouvelle règle de classement des tâches ou modifiez une règle existante.
   Les règles de classement des tâches aident à déterminer l'ordre des tâches. Pour en savoir plus, Créer une règle de classement des tâches.
9. **Facultatif :** Dans la liste connexe **Contraintes de désaffectation** , ajoutez ou modifiez des critères pour annuler l'affectation des tâches.
   Cela permet au système de libérer des agents pour des tâches plus prioritaires en cas de besoin. Pour plus d'informations, consultez Créer une contrainte de désaffectation de tâche.
10. Sélectionnez **Mettre à jour**.
11. Sélectionnez **Valider la configuration** pour valider la configuration de la planification dynamique.
    Un message d'information apparaît en haut du formulaire de configuration de la planification dynamique si la configuration est 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.

### Résultats
La planification dynamique affecte automatiquement des tâches aux agents sur site en fonction des règles et calendriers définis.

**Information associée**

Exemple : configurer la planification dynamique pour affecter des techniciens privilégiés à des tâches

Exemple : configurer la planification dynamique pour ignorer les techniciens exclus

Affectation de tâches de commande de travaux aux agents à l'aide de la planification dynamique

## Créer un filtre de tâche pour la planification dynamique

Les filtres de tâches vous permettent de définir des critères de sélection et d'affectation des tâches aux agents les plus appropriés à l'aide de la planification dynamique.

### Avant de commencer
Rôle requis : admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les filtres de tâches vous aident à affiner la façon dont les tâches sont affectées aux agents les plus appropriés. Vous pouvez utiliser les filtres par défaut fournis par le module d'extension Planification dynamique ou créer des filtres personnalisés adaptés aux besoins spécifiques de votre organisation.

La planification dynamique, lorsqu'elle est combinée à l'affectation automatique et à l'affectation immédiate, offre une flexibilité dans l'attribution des tâches. Les tâches peuvent être affectées instantanément ou à intervalles planifiés, selon votre configuration.

Le tableau suivant explique comment la planification dynamique se comporte avec différentes combinaisons de paramètres d'affectation automatique et d'affectation immédiate. Ces options vous permettent d'équilibrer l'affectation automatisée des tâches avec le contrôle manuel.

| Affectation automatique | Affectation immédiate | Résultat |
|---|---|---|
| Activé | Activé | La planification dynamique s'exécute instantanément et affecte automatiquement des tâches aux agents sur site. |
| Activé | Désactivé | La planification dynamique s'exécute et ajoute des tâches à un lot planifié. Les tâches sont affectées aux agents à intervalles réguliers. |
| Désactivé | Désactivé | L'expéditeur déclenche manuellement la planification dynamique et les tâches sont renvoyées pour confirmation avant l'affectation. |

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Administration** > **Configuration de la planification dynamique**.
2. Dans la liste connexe **Filtres de tâches**, cliquez sur **Nouveau**.



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

**Formulaire de filtre de tâche**

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Saisissez un nom pour le filtre de tâche. |
| Actif | Sélectionnez cette option pour activer le filtre de tâche. |
| Ordre d'exécution | Définissez la priorité du filtre. Les filtres avec les valeurs d'ordre d'exécution inférieures sont appliqués en premier, créant ainsi la liste de tâches initiale. Des valeurs plus élevées affinent davantage la liste. Par exemple, l'ordre des filtres pour les tâches de maintenance est inférieur à celui des filtres pour les tâches d'expédition ou de rendez-vous en attente. |
| Table | Sélectionnez la table de tâches (par exemple, Tâche de commande de travaux) à laquelle ce filtre s'appliquera. |
| Conditions | Spécifiez les conditions qui identifieront les tâches à inclure dans le filtre. |
| Type de ressource | Choisissez si les tâches doivent être affectées à des utilisateurs individuels ou à des équipes. Sélectionnez Utilisateur [sys_user] pour les agents individuels ou Équipe [wm_crew] pour les équipes. |
| Affecter automatiquement | Sélectionnez cette option pour affecter automatiquement les tâches. Le champ **Fréquence d'affectation automatique** s'affiche lorsque ce champ est sélectionné. |
| Fréquence d'affectation automatique | Choisissez la fréquence d'affectation automatique :<br>○ Immédiat : les tâches sont affectées dès qu'elles sont prêtes.<br>○ Intervalle : les tâches sont affectées à intervalles réguliers que vous définissez.<br>Si vous sélectionnez **Intervalle**, le champ **Intervalle d'affectation automatique** s'affiche. |
| Intervalle d'affectation automatique | Définissez l'intervalle (en minutes) de fréquence à laquelle les tâches doivent être affectées automatiquement. Le filtre de tâche avec une valeur d'ordre d'exécution plus élevée doit avoir un intervalle supérieur à un filtre de tâche avec une valeur d'ordre d'exécution inférieure. |

4. Dans la liste connexe **Sélectionner des critères** , choisissez les critères qui seront utilisés pour évaluer et identifier les agents appropriés pour chaque tâche.

   a. Attribuez un poids à chaque critère en fonction de son importance.

   **Remarque :**
   Par défaut, chaque critère de correspondance a un poids affecté de 10. Vous pouvez affecter une pondération plus élevée aux critères les plus importants ou affecter une pondération inférieure aux critères qui sont moins importants.

   b. Sélectionnez une méthode de classement pour les critères de correspondance sélectionnés.

   **Remarque :**
   Utilisez **Plus, c'est mieux** pour la disponibilité de l'agent, car il est préférable d'avoir plus de disponibilité. Utilisez **moins, c'est mieux** lors de la sélection d'un agent en fonction du nombre de tâches affectées, car moins de tâches sont préférées



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 Critères de correspondance pour l'affectation des tâches.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

### Résultats

Le filtre de tâches est prêt à être utilisé dans le processus de planification dynamique, optimisant les affectations de tâches en fonction de vos critères et préférences définis. La planification dynamique utilise la formule suivante pour calculer le classement ou le score de l'agent en multipliant la notation de chaque critère par son poids respectif, en divisant par le poids total de tous les critères et en additionnant les résultats.

```
(Criteria_1_rating * Criteria_1_weight) / total_criterion_weight +
(Criteria_2_rating * Criteria_2_weight) / total_criterion_weight +
(Criteria_3_rating * Criteria_3_weight) / total_criterion_weight = agent_rank/score
```

### Que faire ensuite

Créer une règle de classement des tâches

## Critères de correspondance pour l'affectation des tâches

La planification dynamique utilise des critères de correspondance configurables, tels que les compétences et la disponibilité, pour évaluer les agents d'un groupe sélectionné et fournir un classement global.

Les critères de correspondance sont utilisés par d'autres applications ServiceNow. Par exemple, le critère de correspondance « Tickets affectés » s'applique à la table Ticket [sn_customerservice_case] et est utilisé par Gestion du service client (CSM). N'importe quel critère peut être copié, renommé et configuré pour être utilisé sur d'autres tables, telles que la table de tâches de commande de travaux. Assurez-vous de tester minutieusement tous les changements de configuration. Trois critères de correspondances sont disponibles :

- Correspondance simple : crée une correspondance entre deux éléments (par exemple, le fuseau horaire d'un agent avec le fuseau horaire de l'emplacement d'une tâche).
- Agrégat : utilise une requête simple et renvoie un résultat agrégé. Pour le type Agrégat, sélectionnez une table et créez un filtre, puis sélectionnez un champ d'agrégat, comme le champ **Affecté à**. Ce type de requête renvoie un ensemble d'utilisateurs.
- Scripté : utilise une requête scriptée qui renvoie une liste d'utilisateurs.

**Remarque :**
Le calendrier et les événements personnels d'Optimisation de la main d'œuvre ne sont pas pris en charge lors de l'utilisation de critères de correspondance.

### Critères de correspondance pour les filtres de tâches

| Critère | Description | Type | S'applique à [table] |
|---|---|---|---|
| Agents avec la plupart des parties | Identifiez les agents ayant le plus grand nombre de pièces requises à l'aide de la planification dynamique. | Scripté | Tâche |
| Tickets affectés | Calcule la charge de travail en fonction de tous les tickets affectés (toutes les priorités P1, P2, P3, etc.). Le classement | Agrégat | sn_customerservice_case |

Traduction automatique

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

### Critères de correspondance pour les filtres de tâches (suite)

| Critère | Description | Type | S'applique à [table] |
|---|---|---|---|
| | global de l'agent diminue avec le nombre de tickets affectés. Plus les tickets affectés sont nombreux, plus la contribution au classement global de l'agent est faible. | | |
| Disponibilité aujourd'hui | Détermine la disponibilité en fonction du calendrier, du fuseau horaire de chevauchement et de l'heure actuelle. La disponibilité est calculée en fonction du calendrier de travail et des congés personnels de l'agent. Plus un agent est disponible, plus la contribution au classement global de l'agent est élevée. | Scripté | Tâche |
| Cohérence des affectations pour les tâches SM | Affecte des tâches de commande de travaux avec la même commande de travaux parent au même agent. Assure la cohérence de l'affectation entre tous les agents correspondants. | Scripté | sm_task |
| Distance actuelle de la tâche | Prend en compte la distance d'un agent par rapport à l'emplacement de la tâche. | Scripté | Tâche |
| Distance de la tâche | Évalue la distance de l'agent par rapport à l'emplacement de la tâche. | Scripté | Tâche |
| Distance de la tâche avec l'exclusion de rayon | Classe les agents en fonction de l'emplacement le plus proche pour effectuer la tâche, à l'exclusion de ceux qui se trouvent en dehors du rayon défini. | Scripté | Tâche |
| Filtrer les agents hors équipe | Exclut les agents qui ne sont pas disponibles en fonction du calendrier ou ayant des événements de congé. | Scripté | wm_task |

Traduction automatique

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

### Critères de correspondance pour les filtres de tâches (suite)

| Critère | Description | Type | S'applique à [table] |
|---|---|---|---|
| Ignorer le technicien exclu | Empêche l'affectation automatique de techniciens exclus à des tâches de commande de travaux associées à des comptes spécifiques. Les techniciens exclus ne seront pas affectés si la tâche de commande de travaux est associée à un compte pour lequel le technicien a été exclu. | Scripté | wm_task |
| Ignorer le technicien rejeté | Évite la réaffectation de tâches à des techniciens qui ont récemment rejeté la même tâche. La propriété système work.management.rejected.technician.duration détermine la période entre le moment où un technicien a rejeté une tâche et le moment où cette tâche peut être automatiquement réaffectée au même technicien. | Scripté | wm_task |
| Dernière affectation | Classe les agents par ordre de priorité en fonction de leur dernière affectation de tâche afin d'équilibrer la charge de travail. Afin d'équilibrer les tâches affectées, la priorité est donnée aux agents en fonction de la dernière tâche affectée. | Scripté | tâche |
| Correspondance des pièces obligatoires pour la planification dynamique | Affecter uniquement les agents avec les parties obligatoires. Classe les agents en fonction de la disponibilité des pièces obligatoires requises pour la tâche. | Scripté | tâche |
| Correspondance des compétences obligatoires pour la planification dynamique | Classe les agents en fonction de la disponibilité des compétences obligatoires et des compétences facultatives définies dans Compétences de la tâche | Scripté | tâche |

Traduction automatique

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

**Critères de correspondance pour les filtres de tâches (suite)**

| Critère | Description | Type | S'applique à [table] |
|---|---|---|---|
| | requises pour la tâche. Plus les compétences correspondantes sont nombreuses, plus la contribution au classement global de l'agent est élevée.<br>**Remarque :** si vous utilisez la fonctionnalité Compétences obligatoires, utilisez le critère **Compétences correspondantes – Prise en charge des compétences obligatoires** pour associer les agents aux compétences obligatoires identifiées pour un ticket. | | |
| Compétences correspondantes | Évalue la disponibilité en fonction des compétences correspondant aux besoins de la tâche. Le rang de l'agent augmente avec les compétences correspondantes. | Scripté | tâche |
| Écart de niveau des compétences adaptées pour la planification dynamique | Classe les agents en fonction du nombre de compétences et des niveaux de compétence, à l'aide de la méthode « moins, c'est mieux ». Donnez la priorité aux agents ayant un niveau de compétence suffisant plutôt qu'aux agents surqualifiés pour la tâche. | Scripté | tâche |
| Classer les techniciens préférés par ordre de priorité | Attribue des tâches en fonction des techniciens les plus préférés pour travailler sur un compte client. | Scripté | wm_task |
| Exclusion de rayon | Classe les agents en fonction du rayon défini, | Scripté | tâche |

Traduction automatique

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

### Critères de correspondance pour les filtres de tâches (suite)

| Critère | Description | Type | S'applique à [table] |
|---|---|---|---|
| | à l'exclusion de ceux qui se trouvent en dehors du rayon. | | |
| Classer les techniciens préférés | Identifie les techniciens les plus privilégiés pour travailler sur un compte client à l'aide de la planification dynamique. | Scripté | tâche |
| Chevauchement de fuseau horaire | Classe les agents en fonction de leur chevauchement de fuseau horaire avec l'emplacement de la tâche. | Scripté | tâche |
| Correspondance des compétences de l'équipe obligatoires pour la planification dynamique<br>**Remarque :** Nécessite l'activation Service sur site du module d'extension Opérations de l'équipe (com.snc.fsm_crew_scheduling). | Faites correspondre les compétences obligatoires pour une tâche d'équipe aux équipes avec des agents qui possèdent ces compétences. | Scripté | wm_crew |
| Écart de niveau de compétence de l'équipe pour la planification dynamique<br>**Remarque :** Nécessite l'activation Service sur site du module d'extension Opérations de l'équipe (com.snc.fsm_crew_scheduling). | Faites correspondre les niveaux de compétences obligatoires pour une tâche d'équipe aux équipes avec des agents dont les compétences sont au niveau requis. | Scripté | wm_crew |
| Compétences correspondantes de l'équipe | Associez les équipes aux compétences répertoriées dans la tâche de commande de travaux | Scripté | wm_crew |

Traduction automatique

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

**Critères de correspondance pour les filtres de tâches (suite)**

| Critère | Description | Type | S'applique à [table] |
|---|---|---|---|
| **Remarque :** Nécessite l'activation Service sur site du module d'extension Opérations de l'équipe (com.snc.fsm_crew_scheduling). | et affectez-la à cette équipe. | | |
| Correspondance des compétences de l'équipe pour les besoins de ressources de la tâche<br>**Remarque :** Nécessite l'activation Service sur site du module d'extension Opérations de l'équipe (com.snc.fsm_crew_scheduling). | Associez les équipes aux compétences énumérées dans les besoins en ressources et affectez la tâche avec ces besoins en ressources à cette équipe. | Scripté | wm_crew |
| Distance de l'équipe de la tâche<br>**Remarque :** Nécessite l'activation Service sur site du module d'extension Opérations de l'équipe (com.snc.fsm_crew_scheduling). | Évalue la distance de l'équipe par rapport à l'emplacement de la tâche. | Scripté | wm_crew |
| Correspondance des critères d'efficacité de l'agent pour la planification dynamique<br>**Remarque :** Le module d'extension (com.snc.fsm_agent_efficiency) doit Service sur site Efficience de l'agent être activé. | Affecte une tâche de commande de travaux à un agent en faisant correspondre les Efficience de l'agent critères spécifiés dans la tâche de commande de travaux avec les critères d'efficacité de l'agent. | Scripté | wm_task |

Dans le cadre de la sélection des critères de correspondance, vous pouvez spécifier les paramètres suivants pour chaque critère individuel :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 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 avoir moins de tickets affectés pour déterminer le classement des agents.

### Poids

Chaque critère de correspondance a un poids affecté. Par défaut, les critères de correspondance de la règle de correspondance **Recommandation pour l'affectation de ticket** ont un poids affecté de 10. Vous pouvez attribuer un poids plus élevé aux critères qui sont plus importants.

### Seuil

Un seuil définit une exigence minimale pour un critère. Par exemple, définissez le seuil du critère des compétences correspondantes sur 3 si vous voulez afficher uniquement les agents qui ont au moins trois des compétences requises pour une tâche. Pour la disponibilité, définissez le seuil sur le nombre d'heures souhaité pour afficher uniquement les agents qui disposent de ce nombre minimum d'heures de travail disponibles. Vous pouvez définir le seuil dans la liste connexe **Sélectionner des critères** du formulaire de règle de correspondance. Si nécessaire, personnalisez la liste et ajoutez la colonne **Seuil**.

### Actif/inactif

Plusieurs critères de correspondance peuvent être associés à la règle de correspondance qui détermine la configuration de la console d'affectation. Chaque critère individuel peut être défini sur Actif ou Inactif. Changer ce paramètre a un impact immédiat sur le classement des agents. Vous pouvez effectuer ce changement dans la liste connexe **Sélectionner des critères** du formulaire de règle de correspondance. Si nécessaire, personnalisez la liste et ajoutez la colonne **Actif**.

Traduction automatique

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

## Calculer le classement des agents

La planification dynamique ajoute les valeurs des critères de correspondance ainsi que leur poids respectif et utilise ces valeurs pour déterminer le classement global des agents.

1. Calculez un nombre pour chaque critère.
2. Multipliez ce nombre par le poids du critère.
3. Divisez le résultat par le total de tous les critères.
4. Répétez l'opération pour chaque critère et ajoutez les résultats.

L'exemple suivant montre comment le classement est déterminé pour un agent qui possède ces valeurs de critères de correspondance :

- Compétences correspondantes avec prise en charge des compétences obligatoires : 5/6
- Disponibilité aujourd'hui : 7 heures
- Tickets affectés : 2

Calculs :

- **Compétences correspondantes** : `2 / 3 = 0,666` (3 étant le nombre maximum de compétences).
- **Disponibilité aujourd'hui** : `7 / 8 = 0,875` (8 étant le nombre maximum d'heures).
- **Tickets affectés** : `2 / 26 = 0,0769` (26 étant le nombre total de tâches dans la table).
- **Poids** : chaque critère de correspondance a un poids de 10.

```
((0.666 x 10) / Total of criterion weight (10+10+10)) + ((0.875 x 10) / Total of criterion weight (10+10+10)) + ((0.0769 x 10) / Total of criterion weight (10+10+10))
```

```
(6.66 / 30) + (8.75 / 30) + (0.769 / 30)
```

```
0.222 + 0.291 + 0.0256 = 0.53
```

Ce calcul est effectué pour chaque agent du groupe d'affectation. Les agents sont classés en fonction de la valeur de ce calcul, le nombre le plus élevé se plaçant en haut du classement.

### Créer une règle de classement des tâches

La planification dynamique utilise des règles de classement des tâches pour classer les tâches par ordre de priorité et les organiser efficacement. Ces règles garantissent que les tâches sont traitées dans le bon ordre, ce qui vous aide à rationaliser les opérations de service sur site.

**Avant de commencer**
Rôle requis : admin

**Pourquoi et quand exécuter cette tâche**
Les règles de classement des tâches vous permettent de contrôler la façon dont les tâches sont hiérarchisées pendant la planification. En définissant des règles, vous pouvez vous assurer que les tâches les plus critiques sont traitées en premier et que les tâches sont classées en fonction des besoins spécifiques de votre organisation. Plusieurs règles peuvent être créées et appliquées dans l'ordre, en fonction de l'ordre d'exécution, pour vous offrir un maximum de flexibilité et de précision.

Traduction automatique

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

Fonctionnement des règles de classement des tâches :

- Ordre d'exécution : les règles sont évaluées dans l'ordre, la règle ayant la valeur d'exécution la plus faible ayant la priorité.
  - Par exemple, vous pouvez créer une règle qui hiérarchise les tâches par urgence (P1, P2, P3).
  - Une autre règle peut être appliquée pour organiser les tâches ayant la même priorité en fonction de leur date d'échéance SLA.
- Dépendances de tâches : les dépendances de tâches peuvent remplacer les règles de classement des tâches pour garantir un flux de tâches approprié.
  - Si une tâche prédécesseur est réaffectée et qu'une tâche successeur est affectée, la tâche prédécesseur est planifiée avant le démarrage de la tâche successeur.
  - Si une tâche prédécesseur n'est pas affectée, la tâche successeur reste non affectée.
  - Si une tâche prédécesseur est affectée, la tâche successeur attend que la tâche prédécesseur soit terminée.
  - Si une tâche prédécesseur a une priorité inférieure, la tâche successeur attend que la tâche prédécesseur soit affectée.

**Remarque :**

La planification dynamique prend uniquement en charge la dépendance de tâche avancée Fin à Début sans temps de latence maximum ou minimum. Les autres types de dépendances de tâches seront ignorés.

Types de règles de classement des tâches :

- **Règle simple**
  - Trie les tâches en fonction d'un champ sélectionné dans la table de tâches.
  - Choisissez l'ordre de tri croissant ou décroissant.
- **Règle avancée**
  - Trie les tâches en fonction des sélections de deux tables non liées.
  - Nécessite un champ de référence pour connecter la table de tâches à une autre table. Par exemple, vous pouvez trier les tâches de commande de travaux en fonction des SLA stockés dans la table des SLA de tâche.

Règles de classement basées sur les priorités : la planification dynamique fournit deux règles de classement basées sur les priorités.

- Priorité de la tâche de commande de travaux : utilise la priorité de la tâche pour déterminer l'ordre des tâches, avec un ordre d'exécution par défaut de 100.
- Priorité de l'ordre de travail : utilise la priorité globale de l'ordre de travail pour déterminer l'ordre des tâches, avec un ordre d'exécution par défaut de 200.

**Remarque :**

Par défaut, les règles de classement des tâches sont ignorées lors de la planification pour éviter d'éventuels problèmes de performances. Si le nombre de tâches renvoyées par la condition de filtre de tâche est très élevé, l'application de l'ordre des tâches peut entraîner des retards importants. Vous pouvez activer manuellement les règles de classement des tâches si les volumes de tâches n'ont pas d'impact sur les performances.

Cas d'utilisation concrets :

Traduction automatique

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

- Santé : priorisez les tâches de maintenance des équipements en fonction de la criticité des dispositifs médicaux.
- Fabrication : triez les tâches en fonction du coût des temps d'arrêt des machines par heure pour réduire l'impact sur la production.
- Vente au détail : utilisez des règles avancées pour classer les tâches par ordre de fréquentation, en veillant à ce que les magasins à fort trafic soient desservis en premier.
- Services publics : Des règles simples peuvent hiérarchiser les tâches d'urgence, comme les pannes de courant affectant les infrastructures critiques.

## Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Administration** > **Configuration de la planification dynamique**.
2. Dans la liste connexe **Règles de classement des tâches**, cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire de règle de classement des tâches comme il convient.

**Formulaire de règle de classement des tâches**

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de la règle de classement des tâches. |
| Ordre d'exécution | Précisez l'ordre dans lequel cette règle doit être évaluée. La règle dotée de la valeur la plus basse déterminera l'ordre de tâche initial. |
| Configuration de la planification dynamique | Sélectionnez la configuration de planification dynamique à laquelle cette règle de classement s'applique. |
| Avancés | Sélectionnez cette option pour créer une règle de classement des tâches avancée à partir de différentes tables. |
| Table de tri | Choisissez la table contenant les tâches à trier. |
| Champ de tri | Sélectionnez le champ qui déterminera l'ordre des tâches. |
| Ordre de tri | Choisissez l'ordre croissant (A-Z) ou décroissant (Z-A). |
| Champ de tâche | Spécifiez le champ sur lequel les tâches seront triées. |
| Table de tâches | Pour une règle de classement avancée, ce champ affiche la table qui contient les tâches à trier. |
| Champ de la tâche de connexion | Pour les règles avancées, sélectionnez le champ qui relie les tables entre elles. |
| Fonction d'agrégat | Pour les règles avancées, choisissez une fonction d'agrégat comme MIN, MAX, COUNT, etc. |

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   La règle de classement des tâches est créée.

## Résultats

La planification dynamique utilise cette règle pour classer les tâches par ordre de priorité en fonction des critères que vous avez définis, garantissant ainsi que les tâches hautement prioritaires sont planifiées de manière appropriée.

## Que faire ensuite

Créer une contrainte de désaffectation de tâche

Traduction automatique

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

## Créer une contrainte de désaffectation de tâche

La planification dynamique vous permet de définir des contraintes de désaffectation qui empêchent l'annulation de l'affectation de certaines tâches, même en cas de priorité inférieure. Cette fonctionnalité garantit que les tâches critiques restent affectées, en fonction des dépendances ou de l'urgence.

### Avant de commencer

Rôle requis : admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les contraintes de désaffectation permettent de contrôler quand les tâches peuvent ou ne peuvent pas être désaffectées, en veillant à ce que les tâches essentielles restent affectées. Cela évite les interruptions, en particulier lorsque les tâches ont des dépendances ou sont sensibles au temps. Par exemple, une tâche proche de sa violation de SLA ou une tâche qui nécessite des pièces approvisionnées ne doit pas être désaffectée, quelle que soit sa priorité relative dans les règles de classement des tâches.

La planification dynamique offre trois contraintes de désaffectation prédéfinies :

1. Tâche avec en aval : empêche l'annulation de l'affectation si la tâche a des tâches en aval qui en dépendent.
2. Infraction du SLA dans les 5 prochaines heures : empêche l'annulation de l'affectation si l'accord sur les niveaux de service (SLA) de la tâche expire dans les cinq heures.
3. Pièce approvisionnée : empêche l'annulation de l'affectation si une ou plusieurs pièces requises pour la tâche ont déjà été approvisionnées.

L'activation de l'option d'annulation d'affectation dans la configuration de la planification dynamique permet au système d'annuler l'affectation de tâches en faveur de tâches plus importantes (telles que déterminées par les règles de classement des tâches). Toutefois, des contraintes de désaffectation peuvent empêcher l'annulation de l'affectation de tâches spécifiques, même si la tâche est de priorité inférieure. Si une tâche n'est pas affectée et comporte des tâches en aval, les tâches en aval sont également désaffectées et ajoutées à la file d'attente d'expédition en attente.

Cas d'utilisation concrets :

- Santé : empêchez l'annulation de l'affectation des tâches de maintenance des équipements médicaux critiques proches d'une violation de SLA.
- Fabrication : bloquez l'annulation de l'affectation des tâches qui ont des pièces achetées, garantissant ainsi une utilisation efficace des ressources.
- Utilitaires : conservez les tâches de réparation d'urgence affectées lorsque des dépendances en aval sont impliquées.

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Administration** > **Configuration de la planification dynamique**.
2. Dans la liste connexe **Contraintes de désaffectation**, cliquez sur **Nouveau**.
3. Cliquez sur l'icône de recherche à côté du champ **Contrainte**.
4. Dans la liste Contraintes, cliquez sur **Nouveau**.
5. Remplissez les champs du formulaire de contrainte comme il convient.

Traduction automatique

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

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Le nom de la contrainte. |
| Table de tâches | Sélectionnez la table de tâches à laquelle cette contrainte s'applique. |
| Type | Choisissez le type de contrainte.<br>○ **Simple** : définissez une contrainte simple en sélectionnant une table, un champ de tâches et une ou plusieurs conditions de filtre.<br>○ **Avancée** : définissez une contrainte avancée en créant un script. |
| Table de contrainte | Spécifiez la table utilisée pour définir la contrainte sur une tâche. |
| Champ de tâche | Sélectionnez le champ de tâche auquel cette contrainte s'applique. |
| Condition de contrainte | Lorsque cette condition est vraie, elle empêche la réaffectation ou l'annulation d'affectation de tâches. |
| Script de la contrainte | Si vous utilisez une contrainte avancée, créez un script pour définir les détails de la contrainte. |

6. Cliquez sur **Envoyer**.
   La contrainte est enregistrée et vous renvoie au formulaire de contrainte de désaffectation.
7. Cliquez sur **Envoyer**.
   La contrainte est active et ajoutée à la configuration dans la liste connexe **Contraintes de désaffectation** .

## Résultats

Cette contrainte empêche l'annulation de l'affectation de tâches en fonction des conditions spécifiées, garantissant que les tâches ne sont pas désaffectées même si elles sont moins importantes selon les règles de classement des tâches.

### Exemple : configurer la planification dynamique pour affecter des techniciens privilégiés à des tâches

Affectez automatiquement des agents privilégiés Service sur site aux tâches de commande de travaux afin d'affecter le technicien approprié à la tâche. Si un Service sur site agent ne convient pas à une tâche, vous pouvez également l'exclure.

## Avant de commencer

Rôle requis : wm_dispatcher, wm_manager, wm_admin

## Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration de la planification dynamique** > **Configuration**.
2. Sélectionnez **la configuration de la planification dynamique des tâches de commande de travaux**.
3. Sous l'onglet **Filtres des tâches** , ajoutez les **critères Classer les techniciens préférés et secondaires par ordre de priorité** et **Classer les techniciens préférés et secondaires**aux filtres 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.

Pour plus d’informations sur l’ajout de critères à un filtre de tâche, voir Créer un filtre de tâche pour la planification dynamique

4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

**Information associée**

Affecter des agents privilégiés à des tâches

### Exemple : configurer la planification dynamique pour ignorer les techniciens exclus

Ajoutez des filtres de tâches de planification dynamique pour vous assurer que les tâches de commande de travaux ne sont pas affectées à des agents exclus du compte client.

#### Avant de commencer

Vérifiez que la planification dynamique est sélectionnée comme méthode d'affectation pour les tâches.

Rôle requis : wm_dispatcher, wm_manager, wm_admin

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les répartiteurs ou gestionnaires peuvent contourner les exclusions à tout moment en affectant manuellement des tâches de commande de travaux à des techniciens exclus. Un message d'avertissement s'affiche pour indiquer que la tâche de commande de travaux a été affectée à un agent exclu.

#### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration de la planification dynamique** > **Configuration**.
2. Sélectionnez **la configuration de la planification dynamique des tâches de commande de travaux**.
3. Dans l'onglet **Filtres des tâches**, ajoutez le critère **Ignorer le technicien exclu** aux filtres des tâches.
   Pour plus d’informations sur l’ajout de critères à un filtre de tâche, voir Créer un filtre de tâche pour la planification dynamique
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.
   Les critères de correspondance de la planification dynamique ignorent les agents exclus d'un compte particulier lorsque les tâches de commande de travaux sont affectées à l'aide de l'une des méthodes suivantes :
   - Affectation automatique
   - Gestion des rendez-vous

**Information associée**

Configurer Field Service Management pour l’utilisation de la planification dynamique

Créer un filtre de tâche

Exclure l'affectation d'agents Service sur site à des tâches de commande de travaux

## Configuration des recommandations de tâches intelligentes

Recommandez efficacement des tâches aux agents à l’aide des recommandations de tâches intelligentes, une fonctionnalité qui aligne les tâches sur les agents en fonction de politiques et de conditions de filtrage prédéfinies. Déterminez les applications via lesquelles vous pouvez accéder aux recommandations 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.

## Vue d'ensemble de la configuration

Les étapes de configuration des recommandations de tâches intelligentes sont les suivantes :

1. Créer une politique : définissez une politique qui régit si une tâche doit être recommandée à un agent sélectionné. Cette politique est essentielle pour confirmer que les bonnes tâches sont mises en correspondance avec les bons agents. Pour plus d'informations, consultez Créer des politiques de recommandation de tâches.
2. Mapper la politique aux applications : associez votre politique à des applications spécifiques pour permettre aux répartiteurs ou aux agents d'utiliser la fonctionnalité de recommandation de tâches au sein de ces applications. Cette association confirme que les recommandations sont accessibles là où elles sont le plus nécessaires. Pour plus d'informations, consultez Mapper les applications aux politiques de recommandation de tâches intelligentes.
3. Définir des critères de recommandation facultatifs : améliorez la précision des recommandations de tâches en définissant des critères supplémentaires. Ces critères sont divisés en deux catégories. Pour plus d'informations, consultez Critères de recommandation prédéfinis.
    - ▪ Les contraintes de filtrage filtrent les tâches qui ne répondent pas aux contraintes définies.
    - ▪ Les critères de classement évaluent les tâches et appliquent un score approprié.
    - Définir des critères de recommandation facultatifs : améliorez la précision des recommandations de tâches en définissant des critères supplémentaires. Ces critères sont divisés en deux catégories :

      **Remarque :**
      Les critères de recommandation personnalisés sont définis par les includes de script. Pour plus d'informations, consultez Fournir un script pour les critères de recommandation de tâches personnalisées.

**Information associée**

Recommandation intelligente de tâches

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

Affecter des tâches à vous-même en fonction de la recommandation de tâche intelligente

Composants des recommandations de tâches intelligentes

## Activer la recommandation de tâche intelligente

Activez le module d'extension Recommandation intelligente de tâche(com.snc_task_recommendations)) si Gestion des services sur site  vous disposez du rôle administrateur.

## Avant de commencer

Service sur site La fonctionnalité de recommandation intelligente de tâches nécessite les modules d'extension suivants :

- Recommandation de tâche intelligente (com.snc_task_recommendations) : fournit des scripts de base du cadre de travail de recommandation de tâches, des configurations et des points d'extension par défaut.
- Gestion des services sur site Recommandations de tâches intelligentes (com.snc.fsm_task_recommendations) : fournit une implémentation et une configuration spécifiques pour Gestion des services sur site, qui incluent des contraintes de filtre par défaut, des critères de classement et Gestion des services sur site des points 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.

Assurez-vous que le module d’extension Gestion des services sur site est activé avant d’installer  Service sur site Recommandation intelligente de tâches. Consultez Activation de Field Service Management pour plus d'informations.

Rôle requis : admin

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez le module d’extension Recommandation intelligente de tâche(com.snc_task_recommendations)) à l’aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

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

3. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cliquez sur **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration comprennent des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.
4. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

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

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

## Créer des politiques de recommandation de tâches

Créez des politiques pour recommander les meilleures tâches de commande de travaux possibles aux agents en fonction des règles et conditions spécifiées.

### Avant de commencer
Rôle requis : admin, wm_admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez utiliser la politique de recommandation de tâche standard par défaut ou en créer une nouvelle. Les étapes suivantes expliquent comment créer une politique.

### Procédure

1. Accédez à la **Service sur site** > **Administration des recommandations de tâches** > **Politiques de recommandation de tâches**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez 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.

### Politique de recommandation de tâches

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom d'affichage | Nom d'affichage de la politique de recommandation de tâche. |
| Nom | Nom de la politique de recommandation de tâche stockée dans la table wm_task. |
| Table | Table des tâches sélectionnée pour la politique de recommandation. |
| Applicable à | Applications prises en charge pour la politique. |
| Module d'application | Module d'application sous lequel la politique existe. |
| Application | Application qui contient cet enregistrement. |
| Actif | Option permettant d'indiquer si la politique est disponible pour prise en compte lors de la recommandation de tâches de commande de travaux. |

4. Dans le champ **Condition de la requête** , ajoutez des conditions de filtre pour recommander des tâches.

   a. Pour recommander à un agent les tâches les mieux correspondantes qui sont dans l'état Expédition en attente, cliquez sur **Ajouter une condition de filtre** et créez la condition.
   Par exemple **: [État] [est] [Répartition en attente] ET [Actif] [est] [vrai].**

   b. Pour appliquer un autre ensemble de conditions à la requête, cliquez sur **Ajouter une clause « Ou »** et ajoutez des conditions pour le deuxième ensemble.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

## Résultats

La politique de recommandation a été créée avec succès. La politique comprend les listes connexes Contraintes de filtrage et Critères de classement.

## Que faire ensuite

Vous pouvez personnaliser les contraintes de filtre et les critères de classement facultatifs. Pour plus d'informations, consultez Créer une contrainte de filtre ou un critère de classement pour une politique de recommandation de tâche.

### Créer une contrainte de filtre ou un critère de classement pour une politique de recommandation de tâche

Définissez des contraintes de filtrage ou un critère de classement pour une politique de recommandation de tâche. Filtrez les tâches les mieux adaptées pour l'agent en fonction des règles de classement des filtres.

## Avant de commencer

Rôle requis : admin, wm_admin

Traduction automatique

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

## Procédure

1. Accédez à la **Service sur site** > **Administration des recommandations de tâches** > **Politiques de recommandation de tâches**.
2. Ouvrez une politique à partir de la liste.
3. Pour créer une contrainte de filtre ou un critère de classement, effectuez l'une des opérations suivantes :
   - Pour créer une contrainte de filtre, cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe Contraintes de filtrage.
   - Pour créer un critère de classement, cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe Critères de classement.
4. Remplissez les champs du formulaire.

**Formulaire Critères associés à la politique de recommandation de tâches**

| Champ | Description |
|---|---|
| Politique de recommandation de la tâche | Nom de la politique de recommandation de tâche pour laquelle vous définissez les critères. |
| Critères de recommandation | Critères de recommandation pour lesquels ces critères agissent en tant qu'entrée. |
| Ordre | Ordre dans lequel ce critère est évalué. |
| Application | Nom de l'application. |
| Pondération | Poids de la contrainte de filtrage. Attribuez une pondération plus élevée aux critères qui sont plus importants. |
| Méthode de classement | Méthode de classement des critères. Les choix sont les suivants :<br>○ **Plus, c'est mieux :** Lors de la définition du classement, une valeur plus élevée est préférable. Par exemple, il est préférable d'avoir plus de compétences disponibles pour déterminer le classement des tâches.<br>○ **Moins, c'est mieux :** Lors de la définition du classement, une valeur inférieure est préférable. Par exemple, il est préférable de réduire le temps de déplacement pour déterminer le classement des tâches. |

5. Cliquez sur **Envoyer**.

## Résultats

Le critère lié à la politique de recommandation de tâche est créé avec succès. Le critère est ajouté à la liste connexe appropriée : Contrainte de filtrage ou Critères de classement.

### Mapper les applications aux politiques de recommandation de tâches intelligentes

Mappez les applications aux politiques de recommandation de tâches. Fournissez l'accès à ces politiques au sein de ces applications.

Traduction automatique

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

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par défaut, Espace de travail du répartiteur et Mobile sont mappés à une politique de recommandation de tâche.

### Procédure

1. Accédez à la **Service sur site** > **Administration des recommandations de tâches** > **Applicabilités de recommandations de tâches**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

**Formulaire Applicabilité de recommandation de tâches**

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom d'affichage | Nom d'affichage de l'application de recommandation. |
| Nom | Nom de l'application de recommandation. |
| Table | Table des tâches sélectionnée pour la politique de recommandation. |
| Module d'application | Module de l'application. Ce champ est automatiquement défini sur **Gestion des services sur site**. |
| Actif | Option permettant d'indiquer si l'application est disponible pour prise en compte lors de la recommandation de tâches de commande de travaux. |
| Politique de recommandation de tâche par défaut | Politique de recommandation de tâche par défaut pour cette application. |
| Application | Application qui contient cet enregistrement. |

4. Cliquez sur **Envoyer**.

**Information associée**

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

Affecter des tâches à vous-même en fonction de la recommandation de tâche intelligente

## Créer des critères de recommandation personnalisés

Définissez des critères de recommandation que les politiques peuvent utiliser pour classer ou évaluer les tâches des agents.

### Avant de commencer
Rôle requis : admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Certains critères de recommandation prédéfinis sont fournis pour vous. Pour plus d'informations, consultez Critères de recommandation prédéfinis.

Traduction automatique

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

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Administration des recommandations de tâches** > **Critère de recommandation**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

**Critère de recommandation**

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom d'affichage | Nom d’affichage du critère de recommandation. |
| Nom | Nom du critère de recommandation. |
| Table pré-extraite | Table pré-extraite sélectionnée pour le critère de recommandation. |
| Champs pré-extraits | Prise en charge des champs pré-extraits à partir de la table pré-récupérée. |
| Type | Type du critère, soit filtrer, soit classer. |
| Application | Application contenant cet enregistrement. |
| Module d'application | La valeur par défaut est Gestion des services sur site. |

4. Dans le champ **Script** , saisissez le script que vous souhaitez exécuter lorsque vous recommandez des tâches à l’agent.

   **Example**
   Par exemple, le script suivant calcule la distance entre l’emplacement actuel de l’agent et l’emplacement de la tâche.

   ```
   var distanceRule = new TaskRecommendationDistanceRuleProcessor(args);
   var ruleProcessResult = distanceRule.processRule(user, tasks, timeStart, timeEnd, 'ranking');
   ruleResult = TaskRecommendationFSMUtil.parseRuleResult(ruleProcessResult, "Distance
    from task");
   ```

   Pour plus d’informations sur la configuration requise pour les scripts personnalisés, reportez-vous à la section Fournir un script pour les critères de recommandation de tâches personnalisées.
5. Cliquez sur **Envoyer**.

### Résultats
Le critère de recommandation est créé avec succès et trié dans le groupe Contraintes de filtrage ou Critères de classement en fonction du type sélectionné.

## Fournir un script pour les critères de recommandation de tâches personnalisées

Directives pour la création de scripts dans les critères de recommandation pour une politique de recommandation de tâche intelligente.

### Objet de retour du script de personnalisation

Votre script doit renvoyer un objet JavaScript sous une forme minimale comme suit :

```
{
 "<task sys_id1>":
  {
```

Traduction automatique

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

```
    "rating": <rating1>
  },
 "<task sys_id2>":
  {
    "rating": <rating2>
  },
 …
}
```

Pour les contraintes de filtre, définissez l'évaluation des objets de retour sur un pour unifier le résultat de la contrainte de filtre des critères de recommandation à l'aide de la `sn_task_recommend. TaskRecommendationUtil.setRatingToOne(votre objet) ;` méthode.

Pour normaliser le résultat d'évaluation des critères de classement, l'objet JavaScript de retour doit inclure des informations de normalisation.

```
{
  "<task <sys_id1>":
    {
      "rating": <rating1>,
      "normalizationData":
        {
          "numerator": <numerator value1>,
          "denominator": <denominator value1>
        }
    },
  "<task <sys_id2>":
    {
      "rating": <rating2>,
      "normalizationData":
        {
          "numerator": <numerator value2>,
          "denominator": <denominator value2>
        }
    },
  …
}
```

Pour les critères de classement, l'objet de retour peut contenir des données pour la normalisation finale.

**Remarque :**
Si vos scripts incluent des données de normalisation, vous pouvez vous référer aux includes de script par défaut dans les critères de recommandation prédéfinis :

- La contrainte de filtrage Exclure des tâches où l'agent ne peut pas se rendre : `sn_fsm_task_rec. TaskRecommendationDistanceRuleProcessor`
- Les critères de classement Distance de la tâche : `rankTaskOnDistance()`

## Script personnalisé dans les critères de recommandation

L'exemple suivant montre comment écrire un script pour les critères de recommandation.

```
var customizedScript = <your-script>;
var customizedResult = customizedScript.<your-method>();
```

Traduction automatique

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

```
ruleResult = TaskRecommendationFSMUtil.parseRuleResult(customizedResult,
 "<customized-rule>");
```

L'exemple de configuration suivant fournit une contrainte de filtre « Distance de la tâche ».

```
var distanceRule = new TaskRecommendationDistanceRuleProcessor(args);
var ruleProcessResult = distanceRule.processRule(user, tasks, timeStart, timeEnd, 'ranking');
ruleResult = TaskRecommendationFSMUtil.parseRuleResult(ruleProcessResult, "Distance from
 task");
```

**Remarque :**
Ne pas remplacer le mot clé de l'application de recommandation de tâche `ruleResult` dans le script par d'autres mots. Sinon, l'application ne sera pas en mesure de traiter le résultat de l'exécution de la règle.

## Configuration de l'optimisation de l'itinéraire

L'optimisation de l'itinéraire est essentielle pour améliorer l'allocation des ressources dans la gestion des services sur site. Il réorganise stratégiquement les tâches pour réduire le temps de déplacement des agents sur site, améliorant ainsi la productivité et le service clientèle.

### Vue d'ensemble de la configuration

Les étapes de configuration de l'optimisation de l'itinéraire sont les suivantes :

1. Accédez à la **Tous** > **sys_properties.liste** > **sn_fsm_disp_wrkspc.enable_optimize_route** et définissez la valeur sur vrai. Cela active l'optimisation de l'itinéraire et affiche l'option **Optimiser l'itinéraire** dans l'espace de travail du répartiteur.
2. Pour utiliser les fonctionnalités d'optimisation d'itinéraire dans l'espace de travail du répartiteur, procédez comme suit :
   - Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Configuration de l'espace de travail du répartiteur** et assurez-vous que toutes les configurations sont effectuées dans le périmètre de l'application « Espace de travail du répartiteur configurable pour Gestion des services sur site ».
   - Assurez-vous que la propriété `sn_fsm_disp_wrkspc.enable_optimize_route` est activée.
   - Pour optimiser les lots de tâches, activez la propriété `Optimisation de l'itinéraire pour les lots` (work.management.travel.calculation.bundle_route_optimization).

### Présentation des modes d'optimisation d'itinéraire

Vous devez sélectionner la propriété système work.management.optimization.conflict_handling pour éviter les conflits dus aux tâches de débordement lors de l'optimisation de l'itinéraire. Pour plus d'informations, consultez Propriétés installées avec Gestion des services sur site.

L'optimisation des itinéraires fonctionne selon trois modes distincts, chacun conçu pour répondre à des scénarios spécifiques :

1. Optimiser au sein de l'équipe : réorganise les tâches au sein de l'équipe d'un seul agent pour minimiser le temps de déplacement tout en respectant les fenêtres de temps des tâches, les pauses planifiées et les tâches verrouillées.
2. Prolonger jusqu'aux heures supplémentaires : ajuste les tâches si un agent est en retard, ce qui autorise des heures supplémentaires pour garantir l'achèvement des tâches.
3. Annuler si heures supplémentaires dépassées : tente d'optimiser l'itinéraire, mais annule l'opération si elle entraîne un dépassement des heures supplémentaires autorisées.

Traduction automatique

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

Améliorez l'optimisation des itinéraires avec les options de configuration suivantes :

1. Contraintes de tâche : garantit que toutes les tâches restent dans leur fenêtre d'heure de début/fin (si isFixedWindow = vrai) et évite de déplacer les tâches verrouillées.
2. Pauses et événements : planifiez des optimisations en fonction des pauses planifiées ou des événements personnels.
3. Estimations de la durée de déplacement : choisissez d'utiliser une API Maps pour une durée de déplacement précise ou des estimations à vol d'oiseau pour des calculs plus rapides. Configurez la clé API Maps si vous l'optez.

## Personnalisation des propriétés système

Personnalisez l'optimisation de l'itinéraire pour répondre à des besoins spécifiques en configurant les propriétés suivantes :

1. Tampon de temps tâche à tâche : ajoutez un tampon de minutes supplémentaires entre les tâches pour tenir compte des retards inattendus.
2. Calcul du temps de déplacement : choisissez entre l'API Maps ou les estimations à vol d'oiseau en fonction de vos besoins de précision.
3. Heures de travail par défaut : définissez les heures de début et de fin pour les agents sans calendrier fixe.
4. Ajustements du temps de déplacement : ajustez les temps de déplacement en ajoutant des pourcentages pour tenir compte des incertitudes, telles que les heures de pointe.
5. Horaires des heures de pointe : spécifiez les plages d'heures de pointe du matin et du soir.
6. Option de route à péage : Décidez si les routes à péage doivent être incluses dans la planification de l'itinéraire.

## Gestion des seuils pour le volume de tâches

Le comportement d'optimisation de l'itinéraire s'ajuste en fonction du nombre de tâches :

- Moins de 15 tâches : L'optimisation complète de l'itinéraire est effectuée, en tenant compte de toutes les tâches et déplacements.
- Plus de 200 tâches : l'acheminement automatique échoue et un message d'erreur s'affiche.
- Acheminement partiel : si toutes les tâches ne peuvent pas être prises en charge, un sous-ensemble plus petit est optimisé et les tâches restantes retournent à l'état d'expédition en attente.

## Travail de planification

La tâche Optimiser l'acheminement des tâches s'exécute quotidiennement à 3h00, heure du système. Ajustez ce calendrier en fonction de votre fuseau horaire ou de vos besoins opérationnels.

## Scripts clients non personnalisables

Les scripts clients pour l'optimisation de l'itinéraire sont pré-optimisés et s'exécutent en 4 à 6 secondes. Ces scripts ne doivent pas être personnalisés pour garantir des performances optimales.

Traduction automatique

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

## Options supplémentaires de configuration de la planification

Optimisez l'allocation des ressources et assurez la livraison de services en temps opportun grâce aux fonctionnalités avancées de planification et de répartition, conçues pour gérer la charge de travail des techniciens et hiérarchiser les tâches hautement prioritaires.

### Configuration du regroupement des tâches

Regroupez les tâches de commande de travaux pour garder des tâches similaires ensemble.

Service sur site Le regroupement de tâches permet aux répartiteurs de créer, affecter et gérer des lots de tâches de commande de travaux. Les lots de tâches sont des groupes de tâches de commande de travaux. Les lots de tâches fonctionnent de la même manière que les tâches de commande de travaux et peuvent être planifiés dynamiquement ou optimisés de la même manière.

## Regroupement dynamique des tâches

Les administrateurs peuvent configurer des politiques et des règles de regroupement dynamique pour regrouper automatiquement les tâches de commande de travaux. Pour plus d'informations, consultez Regroupement dynamique des tâches.

## Activation

Pour plus d'informations sur l'activation du module d'extension Service sur site Regroupement de tâches (com.snc.fsm_task_bundle), reportez-vous à la section Activer Service sur site le regroupement de tâches.

## Composants

Pour obtenir la liste détaillée des composants ajoutés par Service sur site le regroupement de tâches, reportez-vous à la section Service sur site Composants du regroupement de tâches.

### Activer Service sur site le regroupement de tâches

Activez le module d'extension Regroupement de tâches (com.snc.fsm_task_bundle) si Gestion des services sur site vous avez le rôle administrateur.

**Avant de commencer**
Rôle requis : admin

**Pourquoi et quand exécuter cette tâche**
La possibilité de regrouper des tâches de commande de travaux est Espace de travail du répartiteur installée avec Service sur site le regroupement des tâches.

**Procédure**

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez le module d'extension Service sur site Task Bundling (com.snc.fsm_task_bundle) à l'aide des critères de filtrage et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

Traduction automatique

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

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

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

### Regroupement dynamique des tâches

Vous pouvez créer des politiques et des règles pour regrouper automatiquement les tâches avec Service sur site le regroupement des tâches.

Le regroupement dynamique des tâches permet aux administrateurs de créer des politiques et des règles pour regrouper automatiquement les tâches en fonction de critères personnalisés.

Pour en savoir plus sur les politiques et les règles installées avec Service sur site le regroupement de tâches, reportez-vous à la section Service sur site Composants du regroupement de tâches.

### Politiques

Les politiques dictent le nombre de tâches de commande de travaux à regrouper par lot, ainsi que la durée maximale des lots.

Une politique se compose de plusieurs règles. Les politiques comportent les restrictions suivantes :

- Deux enregistrements minimum par lot.
- 200 enregistrements maximum par lot.
- Aucune limite de règles par politique.
- Les politiques doivent avoir des règles à exécuter.
- Les politiques doivent avoir des qualificateurs pour s'exécuter.

## Qualificateurs

Les qualificateurs dictent quelles tâches de commande de travaux sont ciblées pour le regroupement. Par défaut, les qualificateurs sont basés sur les groupes d'affectation. Si Service sur site Planification des territoires est actif, les qualificateurs sont basés sur les territoires.

Les qualificateurs ont les restrictions suivantes :

- Les enregistrements de qualificateur ne peuvent contenir que le type de qualificateur à la fois.
- Aucun qualificateur en double activé par politique.

### Règles

Les règles spécifient les paramètres pour lesquels les tâches de commande de travaux doivent être regroupées.

Une règle ne peut être affectée qu'à une seule politique. Les règles ne s'appliquent que si les tâches remplissent les conditions suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 à l'état **Brouillon**
- Ne font pas partie d'un lot
- Ne sont pas un lot en soi
- Ne sont pas une tâche de fournisseur
- N'ont pas d'heures d'accès
- Pas besoin d'une équipe
- Pas de fenêtre fixe
- Pas de sous-tâches ou de tâches dépendantes

### Planification dynamique et regroupement dynamique

Les administrateurs peuvent activer la propriété **Regroupement dynamique avant la planification dynamique** (*com.snc.dynamic.scheduling.bundle_before_scheduling*) pour s'assurer que les lots sont générés avant la planification dynamique.

### Créer une politique de groupement de tâches

Créez une politique de groupement des tâches afin d'appliquer diverses règles pour le regroupement dynamique des tâches avec Service sur site le regroupement des tâches.

## Avant de commencer

Rôle requis : admin

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les politiques de regroupement de tâches sont des groupes de règles qui dictent la façon dont les tâches de commande de travaux sont regroupées à l'aide du regroupement dynamique. Les politiques peuvent être configurées pour cibler une plage minimale et maximale d'enregistrements, ainsi qu'une durée maximale par lot. Les lots générés par le regroupement dynamique ne peuvent pas dépasser 200 tâches de commande de travaux. Les politiques doivent avoir un ou plusieurs qualificateurs pour s'exécuter.

## Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Administration du regroupement dynamique** > **Politiques**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Politique de regroupement de tâches.

### Formulaire Politique de regroupement de tâches

| Champs | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de la politique. |
| Type de tâche | Table des types de tâches à appliquer aux règles de cette politique. |
| Ordre | Ordre d'application de cette politique à une tâche par rapport à d'autres politiques. |
| Actif | Option pour rendre la politique active ou inactive. |
| Trier par | Détermine la manière dont les sous-tâches sont triées avant le regroupement. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 |
|---|---|
| Enregistrements minimums | Le nombre minimal d'enregistrements activés par paquet. |
| Enregistrements maximums | Le nombre maximal d'enregistrements activés par lot. |
| Champ de durée | Type de durée que cette politique doit cibler. |
| Durée maximale | Durée maximale par lot de tâches créé par cette politique. |

4. Sélectionnez **Soumettre**.

### Que faire ensuite

Les politiques nécessitent des règles et des qualificateurs pour s'exécuter. Pour plus d'informations, consultez Créer une règle de groupement de tâches et Ajouter des qualificateurs à une politique de regroupement de tâches.

Une fois qu'une politique est terminée, vous pouvez la planifier ou l'exécuter manuellement. Pour plus d'informations, voir Planifier le regroupement de tâches dynamiques ou Exécuter manuellement une politique de regroupement de tâches.

## Créer une règle de groupement de tâches

Créez une règle de groupement des tâches pour regrouper les tâches de manière dynamique en fonction des paramètres sélectionnés avec Service sur site le regroupement des tâches.

### Avant de commencer

Pour ajouter des règles à une politique autre que la politique par défaut, commencez par créer une politique. Pour plus d'informations, consultez Créer une politique de groupement de tâches.

Rôle requis : admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les règles de regroupement de tâches ne peuvent être appliquées aux tâches que si les conditions suivantes sont remplies :

- A l'état de brouillon
- Ne fait pas partie d'un autre lot
- Pas un lot lui-même
- Pas une tâche de fournisseur
- Ne devrait pas avoir d'heures d'accès
- Pas besoin d'une équipe
- N'a pas de fenêtre fixe
- N'a pas de tâches dépendantes

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Administration du regroupement dynamique** > **Règles**.
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. Remplissez les champs du formulaire.

**Formulaire Règle de regroupement de tâches**

| Champs | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de la règle. |
| Politique | Politique sous laquelle cette règle est regroupée.<br>**Remarque :** Pour ajouter des règles à une politique autre que la politique par défaut, commencez par créer une politique. Pour plus d'informations, consultez Créer une politique de groupement de tâches. |
| Ordre | Ordre d'application de cette règle par rapport à d'autres règles de la politique. |
| Actif | Option pour rendre la règle active ou inactive. |

4. Dans la section Conditions de regroupement, utilisez le générateur de conditions pour créer des filtres de tâches qui définissent les tâches ciblées par cette règle.
5. **Facultatif :** Basculez **Avancé** pour remplacer le générateur de conditions par un champ **de script** . Le basculement **avancé** remplace le générateur de conditions par le modèle suivant :

```
/**
 * This scripted rule should return an array of sys_ids of tasks joined using comma for each group that should be bundled
 * @param {String} taskType table name that contains the taskIds
 * @param {String} taskIds comma-separated task sys_ids representing a group of tasks
 * @returns {String[]} list of comma-separated task sys_ids shown as below:
 * [
 * 'sys_id_1,sys_id_2,sys_id_3',
 * 'sys_id_4',
 * 'sys_id_5,sys_id_6,sys_id_7,sys_id_8'
 * ]
 */
(function executeRule(taskType, taskIds) {
 // your code goes here
})(taskType, taskIds);
```

6. Sélectionnez **Prévisualiser les tâches** pour prévisualiser toutes les tâches affectées par votre règle.
7. Sélectionnez **Soumettre**.

### Ajouter des qualificateurs à une politique de regroupement de tâches

Ajoutez des qualificateurs aux politiques de regroupement de tâches pour définir si les politiques s'appliquent aux groupes d'affectation ou aux territoires avec Service sur site le regroupement de tâches.

#### Avant de commencer

Les qualificateurs sont des sous-composants des politiques. Pour en savoir plus sur la création d'une stratégie, reportez-vous à la section Créer une politique de groupement 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.

Rôle requis : admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les qualificateurs dictent quelles tâches de commande de travaux sont ciblées pour le regroupement. Des qualificateurs sont nécessaires pour l'exécution des politiques.

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Administration du regroupement dynamique** > **Politiques**.
2. Ouvrez une politique existante.
3. Dans la liste connexe **des qualificateurs** , sélectionnez **Nouveau**.
4. Sélectionnez l'une des options suivantes :
   - Entrez un **groupe d'affectation** pour affecter la politique à un groupe d'affectation.
   - Entrez un **territoire** pour affecter la politique à un territoire.

   **Remarque :**
   **Le groupe d'affectation** s'affiche par défaut. Pour remplacer par **Territory**, reportez-vous à la section Activer le modèle de Service sur site territoire.
5. Sélectionnez **Soumettre**.

## Planifier le regroupement de tâches dynamiques

Planifiez l'exécution du regroupement dynamique à une heure spécifiée avec Service sur site le regroupement de tâches.

### Avant de commencer

Rôle requis : admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Planifiez et définissez les conditions utilisées pour regrouper dynamiquement les tâches de commande de travaux. Le script de calendrier ne prend en compte que les tâches à l'état **Brouillon** lors du regroupement.

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**.
2. **Ouvrir l'exécution du regroupement dynamique du calendrier**.
3. Sélectionnez **Actif**.
4. **Facultatif :** Sélectionnez **Conditionnel** pour définir les conditions utilisées pour exécuter le regroupement dynamique.
   **Le** basculement conditionnel ouvre un champ de script **de condition** vide.
5. Sélectionnez un type d'exécution.

   **Remarque :**
   Pour plus d'informations sur les types d'exécution, consultez Exécuter automatiquement un script de votre choix .
6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Traduction automatique

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

### Exécuter manuellement une politique de regroupement de tâches

Les politiques de regroupement de tâches dynamiques peuvent être exécutées manuellement à partir de l'enregistrement de politique avec Service sur site le regroupement de tâches.

#### Avant de commencer

Une politique doit avoir les exigences suivantes pour être exécutée manuellement :

- Règles valides
- Qualificateurs valides

Rôle requis : admin

#### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Administration du regroupement dynamique** > **Politiques**.
2. Sélectionnez une politique existante.
3. Sélectionnez **Regrouper maintenant**.

### Configuration de la réservation de rendez-vous

Configurez la prise de rendez-vous pour permettre aux clients et aux fournisseurs de services de planifier et de gérer efficacement les rendez-vous de service.

La réservation de rendez-vous nécessite une configuration au niveau de l'application et au niveau du service.

**Remarque :**

Les configurations au niveau de l'application et au niveau du service correspondantes doivent être actives pour que la réservation de rendez-vous fonctionne correctement.

#### Configuration au niveau de l'application

La prise de **rendez-vous nécessite une configuration active au niveau de l'application** pour Gestion des services sur site. Cette configuration inclut des paramètres globaux qui s'appliquent à tous les services prenant en charge la prise de rendez-vous au sein de l'application. seul un administrateur système peut créer, modifier et activer une configuration au niveau de l'application.

La fonctionnalité de Prise de rendez-vous fournit des configurations prédéfinies au niveau de l'application :

- **Configuration de l'ordre de service sur site**
- **Configuration de la tâche de service sur site**

Les administrateurs peuvent utiliser directement ces configurations par défaut, les modifier pour répondre à des besoins professionnels spécifiques ou les utiliser comme exemples pour créer de nouvelles configurations au niveau de l'application.

#### Configuration au niveau du service

En plus de la configuration au niveau de l'application, chaque service offrant des rendez-vous planifiés doit avoir sa propre **configuration au niveau du service** active. Une configuration au niveau du service contient des paramètres propres à ce service 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 administrateurs de Prise de rendez-vous (appointment_booking_admin)** peuvent :

- Créer de nouvelles configurations pour des services individuels.
- Modifiez les configurations de service existantes selon vos besoins.
- Activez les configurations de service pour activer la fonctionnalité de prise de rendez-vous.

## Vue d'ensemble de la configuration

Les étapes de configuration de la réservation de rendez-vous sont les suivantes :

1. Activer la prise de rendez-vous

   Activez la fonctionnalité Prise de rendez-vous en installant les modules d'extension requis.

2. Activer ou désactiver la réservation de rendez-vous

   Activez ou désactivez la fonctionnalité de réservation de rendez-vous pour une application ainsi que pour les services au sein de l'application qui sont fournis aux clients.

3. Créer ou modifier une configuration d'application pour la Prise de rendez-vous

   Créez ou modifiez une configuration de réservation de rendez-vous pour une application. Les informations stockées dans cette configuration s'appliquent à tous les services au sein de cette application.

4. Configurer des variables dans un créateur d'enregistrement pour la prise de rendez-vous

   Créez des variables pour les attributs d'élément de catalogue dans la configuration du service de prise de rendez-vous. La configuration de variables distinctes pour l'emplacement et le contact de l'utilisateur vous permet de spécifier à la fois l'emplacement et les détails du contact lors de la réservation d'un rendez-vous sur le calendrier.

5. Configurer un créateur d'enregistrement de réservation de rendez-vous

   Configurez un créateur d'enregistrement de réservation de rendez-vous et activez le jeu de variables de réservation de rendez-vous pour afficher les champs adaptés dans ce créateur d'enregistrement.

6. Créer ou modifier la configuration de service pour la Prise de rendez-vous

   Créez ou modifiez une configuration de réservation de rendez-vous pour un service au sein d'une application fourni aux clients.

7. Créer des règles de configuration de service pour une configuration de service

   Configurez des règles de prise de rendez-vous pour une configuration de service, par exemple Point de vente-Installation, afin d'activer une durée variable de rendez-vous pour ce service.

8. Configurer des calendriers quotidiens et avancés

   Créez des calendriers de rendez-vous avancés pour fournir aux clients des créneaux horaires précis, ou ajustez le jour de début de la semaine sur votre calendrier de réservation pour vous aligner sur les préférences de planification de 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.

9. Créer une règle métier pour générer automatiquement des enregistrements de rendez-vous à partir des variables d'éléments de catalogue

   Créez une règle métier avant l'insertion dans la table de services afin d'ajouter automatiquement une variable pour le catalogue de services dans la table de prise de rendez-vous. Cela garantit que l'enregistrement variable est visible sur le calendrier de rendez-vous pour les utilisateurs lors de la prise de rendez-vous.

10. (Facultatif) Activer ou désactiver le calendrier de réservation de rendez-vous sismique

    Utilisez le calendrier de prise de rendez-vous sismique sur toutes les interfaces utilisateur pour garantir une expérience de planification cohérente et transparente.

11. Activer et configurer la recommandation de créneaux de rendez-vous

    Les règles de recommandation de créneaux de Prise de rendez-vous aident à identifier les heures de rendez-vous optimales pour les clients. Ces créneaux recommandés permettent aux clients de choisir efficacement les heures de rendez-vous disponibles les plus appropriées.

12. (Facultatif) Personnaliser les notifications par e-mail et par SMS de Prise de rendez-vous

    L'administrateur système peut personnaliser les notifications par e-mail et par SMS pour les avis de confirmation et d'annulation de rendez-vous et les rappels de rendez-vous.

13. (Facultatif) Points d'extension dans Field Service Management

    Utilisez des points d'extension pour personnaliser les configurations de réservation de rendez-vous.

14. (Facultatif) Utiliser l'API de rendez-vous pour interagir avec l'application de réservation de rendez-vous.

    Utilisez cette API pour réserver et replanifier des rendez-vous, vérifier les créneaux de rendez-vous disponibles et extraire les détails de configuration de réservation de rendez-vous.

**Information associée**

Réservation de rendez-vous

Gestion des rendez-vous

Composants de la réservation de rendez-vous

En savoir plus sur les paramètres de disponibilité des rendez-vous

En savoir plus sur l'affectation de tâche

### Activer la prise de rendez-vous

Activez la fonctionnalité Prise de rendez-vous en installant les modules d'extension requis.

**Avant de commencer**
Rôle requis : admin

**Pourquoi et quand exécuter cette tâche**
Le module d'extension Appointment Booking (com.snc.appointment_booking) est activé automatiquement lorsque vous activez le module d'extension Field Service Management.

Assurez-vous d'activer 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.

- **Gestion des services sur site** : active les fonctionnalités de base de Gestion des services sur site. L'activation de ce module d'extension active automatiquement le module d'extension Prise de rendez-vous.
- **Module d'extension Prise de rendez-vous** : fournit l'aptitude à réserver et à gérer des rendez-vous pour des services.
- **Module d'extension Customer Service with Field Service Management** : intègre Gestion des services sur site à Gestion du service clientèle pour rationaliser les workflows liés aux rendez-vous.
- **Planification dynamique** (facultative mais recommandée) : active les options de planification dynamique, les recommandations de tâches en bloc et l'affectation automatique basée sur les intervalles. Il permet également l'utilisation de la méthode de disponibilité scriptée pour la planification avancée dans les configurations de Prise de rendez-vous.
- **Données de démonstration de prise de rendez-vous** : installe des données de démonstration pour vous aider à configurer et à explorer la fonctionnalité de prise de rendez-vous.

Pour en savoir plus sur les composants installés avec Prise de rendez-vous, reportez-vous à la section Composants de la réservation de rendez-vous.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez les modules d'extension (com.snc.appointment_booking) 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 Rechercher les composants installés avec une application .

### Activer la prise de rendez-vous avancée

Vous pouvez activer le module d'extension Prise de rendez-vous avancée (com.snc.advanced_appointment_booking) si Gestion des services sur site vous disposez du rôle administrateur. L'application installe les applications et modules d'extension connexes ServiceNow® Store , le cas échéant.

### Avant de commencer

La prise de rendez-vous avancée nécessite un abonnement distinct du reste du ServiceNow AI Platform.

Pour acheter un abonnement, contactez votre chargé de clientèle ServiceNow. Lorsque vous achetez un abonnement, certains modules d'extension sont activés automatiquement. 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.

un module d'extension acheté n'est pas activé automatiquement, vous pouvez l'activer manuellement à partir de la liste Toutes les applications de votre instance.

**Remarque :**

Avant d'acheter un abonnement, vous pouvez évaluer la fonctionnalité sur une instance de non-production sans frais en la demandant auprès du Now Support Catalogue de services.

Rôle requis : admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec la prise de rendez-vous avancée :

- Modules d'extension
- Tables

Pour plus d'informations, consultez Composants avancés de prise de rendez-vous.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez le module d'extension Prise de rendez-vous avancée (com.snc.advanced_appointment_booking) 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 Rechercher les composants installés avec une application .

#### Séparation de domaine et Prise de rendez-vous

L'application Séparation de domaine est prise en charge pour la prise de rendez-vous. 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

Traduction automatique

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

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, du reporting, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

## Vue d'ensemble

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

## Fonctionnement de Séparation de domaine dans Prise de rendez-vous

Séparation de domaine ajoute les champs et attributs suivants aux tables de configuration de rendez-vous :

**Tables de configuration de rendez-vous avec séparation de domaine**

| Table | Champs et attributs |
|---|---|
| Configuration de prise de rendez-vous<br>[sn_apptmnt_booking_config] | Champs<br>• ID de domaine<br>• Chemin de domaine |
| Configuration de service de prise de rendez-vous<br>[sn_apptmnt_booking_service_config] | Champs<br>• ID de domaine<br>• Chemin de domaine |
| Règle de configuration de service<br>[sn_appmnt_booking_config_rule] | Attributs<br>• domain_master=sn_apptmnt_bookig_service_config |
| Configurations avancées<br>[sn_appmnt_booking_day_configuration] | Attributs<br>• domain_master=sn_apptmnt_bookig_service_config |
| Verrouillage de prise de rendez-vous | 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.

**Tables de configuration de rendez-vous avec séparation de domaine (suite)**

| Table | Champs et attributs |
|---|---|
| [sn_appmnt_booking_lock] | • ID de domaine<br>• Chemin de domaine |
| Recommandation de rendez-vous<br>[sn_apptmnt_recommendation] | Champs<br>• ID de domaine<br>• Chemin de domaine |

**Information associée**

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

### Activer ou désactiver la réservation de rendez-vous

Activez ou désactivez la fonctionnalité de Prise de rendez-vous pour une application et ses services individuels.

### Avant de commencer

Rôle requis : admin

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Prise de rendez-vous** > **Configuration de prise de rendez-vous**.
2. Sélectionnez une configuration au niveau de l'application.
   - Pour activer la fonctionnalité de prise de rendez-vous pour les commandes de travaux, sélectionnez **Configuration de l'ordre de service sur site**
   - Pour activer la prise de rendez-vous pour les tâches de commande de travaux, sélectionnez **Configuration de la tâche de service sur site**

   **Remarque :**
   Vous pouvez activer une configuration ou les deux en fonction de vos besoins.
3. Effectuez l'une des actions suivantes
   - Cochez la case **Actif** pour activer la prise de rendez-vous pour l'application.
   - Décochez la case **Actif** pour désactiver la prise de rendez-vous pour l'application.
4. Pour activer ou désactiver la réservation de services spécifiques, cliquez sur le nom d'un service dans la liste connexe Configuration du service Prise de **rendez-vous** et cochez la case **Actif** pour activer (sélectionner) ou désactiver (effacer) la réservation pour ce service individuel.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

### Résultats

La prise de rendez-vous est activée ou désactivée en fonction de vos 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.

## Que faire ensuite

Créer ou modifier une configuration d'application pour la Prise de rendez-vous

### Créer ou modifier une configuration d'application pour la Prise de rendez-vous

Configurez une configuration d'application pour gérer les paramètres de prise de rendez-vous dans tous les services de votre application. Vous pouvez créer une configuration ou modifier une configuration existante fournie par Gestion des services sur site.

## Avant de commencer

Rôle requis : admin

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Gestion des services sur site fournit des configurations par défaut au niveau de l'application :

- **Configuration de l'ordre de service sur site** (pour les commandes de travaux)
- **Configuration de la tâche de service sur site** (pour les tâches de commande de travaux)

Vous pouvez modifier ces configurations par défaut ou les utiliser comme modèles pour créer de nouvelles configurations.

## Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Prise de rendez-vous** > **Configuration de prise de rendez-vous**.
2. Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Sélectionnez **Nouveau** pour créer une nouvelle configuration.
   - Cliquez sur le nom d'une configuration existante pour la modifier.
3. Dans le formulaire de configuration de réservation de rendez-vous, remplissez ou modifiez les champs suivants selon vos besoins.

### Champs de configuration d'application de réservation de rendez-vous

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Le nom de la configuration de l'application. |
| Table de tâches | Les rendez-vous sont créés pour les tâches de la table sélectionnée. La table Commande de travaux [wm_order] est la table par défaut pour la configuration de la commande de service sur site. |
| Méthode de disponibilité | Utilisez l'une des méthodes pour déterminer la disponibilité des rendez-vous. La sélection dépend du paramètre de configuration de Field Service Management dans le champ **Méthode d'affectation des tâches** :<br>○ **Nombre de rendez-vous par créneau** : définit un nombre fixe de rendez-vous disponibles par créneau horaire. Recommandé si l'affectation des tâches est manuelle.<br>○ **Scripté** : calcule dynamiquement la disponibilité en fonction des paramètres Gestion des services sur site. Recommandé si l'affectation automatique ou la planification dynamique est utilisée. Il s'agit du paramètre 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.

| Champ | Description |
|---|---|
| | ○ **En fonction** de la capacité : calcule la disponibilité en fonction de la capacité définie dans les paramètres de gestion de la capacité. Pour plus d'informations, voir Créer une affectation de capacité<br><br>Cette option est disponible lorsque Table de tâches est sélectionnée comme work_order et Service sur site que le module d'extension Gestion de la capacité et des réservations est installé.<br><br>Pour en savoir plus sur les méthodes de disponibilité des rendez-vous, reportez-vous à la section En savoir plus sur les paramètres de disponibilité des rendez-vous. |
| Vue Calendrier avancée du portail | Sélectionnez cette option pour activer la configuration et la prise de rendez-vous. |
| Actif | Active la configuration de l'application et permet la réservation de rendez-vous. |
| Acceptation automatique | Accepte automatiquement les tâches affectées via la prise de rendez-vous, en remplaçant l'exigence d'acceptation/de rejet manuelle du cycle de vie du processus axé sur les tâches. Si le paramètre de configuration de Field Service Management pour le **Cycle de vie du processus** est défini sur **généré par la tâche**, un agent doit accepter ou rejeter une tâche qui lui a été affectée. Cochez la case **Acceptation automatique** pour ignorer ce paramètre de configuration pour la prise de rendez-vous. |
| Vue calendrier | Affichez les rendez-vous disponibles dans la fenêtre Sélectionner un rendez-vous sur le Customer Service Portal ou Consumer Service Portal pour une seule journée ou pour une semaine. |
| Script | Le script utilisé pour déterminer le nombre de rendez-vous disponibles. |

4. Cliquez sur **Envoyer**.

### Résultats
La configuration de l'application est créée ou modifiée. Les paramètres de Prise de rendez-vous définis s'appliquent à tous les services associés à la table de tâches sélectionnée.

### Que faire ensuite
Créez des configurations de service pour chacun des services disponibles pour les clients. Pour plus d'informations, consultez Créer ou modifier une configuration d'application pour la Prise de rendez-vous.

## Configurer des variables dans un créateur d'enregistrement pour la prise de rendez-vous

Créez des variables spécifiques dans un créateur d'enregistrement de Catalogue de services pour capturer les détails essentiels tels que l'emplacement et les informations de contact lorsque les utilisateurs prennent rendez-vous.

### Avant de commencer
Rôle requis : admin

Assurez-vous d'avoir un créateur d'enregistrement de Catalogue de services existant 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.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En configurant les variables d'élément de catalogue pour la prise de rendez-vous, vous pouvez :

- Invitez clairement les utilisateurs à spécifier des détails précis tels que l'emplacement et le contact, afin de garantir une planification efficace.
- Assurez-vous que les détails du rendez-vous sont précis et complets, ce qui réduit les erreurs ou les reprogrammations.
- Simplifiez le processus de réservation en guidant les utilisateurs avec des variables et des questions clairement définies.

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Créateurs d'enregistrements**.
2. Cliquez sur le créateur d'enregistrement souhaité.
3. Dans la liste connexe **Variable** , cliquez sur **Nouveau**.
4. Remplissez les champs du formulaire.

**Nouvel enregistrement de variable**

| Champ | Description |
|---|---|
| Application | (Lecture seule) Rempli automatiquement en fonction du périmètre de l'application. |
| Type | Choisissez un type de variable pris en charge.<br><br>Si vous utilisez des variables non prises en charge, Catalogue de services risque de ne pas intégrer les données au bon format. |
| Élément de catalogue | Élément de catalogue qui utilise la variable. |
| Ordre | Définissez l'ordre d'affichage des variables. Les valeurs inférieures apparaissent en premier.<br><br>Par exemple, une variable avec une valeur d'ordre de 1 est placée avant d'autres variables avec des valeurs d'ordre supérieur. |
| Actif | Il s'agit d'un champ en lecture seule. Il est activé en fonction des actions Publier, Mettre hors service ou Modifier. |
| Obligatoire | Indiquez si les utilisateurs doivent fournir une réponse lorsqu'ils demandent le service.<br><br>**Remarque :**<br>Vous pouvez ajuster cela de manière dynamique via des scripts clients ou des API. |
| Question | Question que vous pouvez poser aux utilisateurs qui commandent l'élément de catalogue afin d'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 |
|---|---|
| | des informations connexes. Par exemple, « Saisir l'emplacement du rendez-vous ». |
| Nom | Nom permettant d'identifier la question.<br>**Remarque :** Si ce champ est vide, sa valeur est renseignée automatiquement en fonction du champ Question pour tous les types de variables, à l'exception de Pause, Séparation du conteneur et Fin du conteneur. |
| Info-bulle | Texte d'infobulle à afficher lorsque les utilisateurs pointent vers la variable. Saisissez une note brève décrivant le but de la question. |
| Exemple de texte | Conseil de champ de question qui s'affiche avant qu'un utilisateur n'entre une valeur. Vous pouvez utiliser un conseil pour les variables suivantes :<br>• E-mail<br>• URL<br>• Texte sur ligne unique<br>• Texte sur plusieurs lignes<br>• Texte sur ligne unique large |
| Spécification de type | Fournissez des informations supplémentaires ou une configuration spécifique au type de variable sélectionné. |

5. Cliquez sur **Envoyer**.
6. **Facultatif :** Répétez les étapes 3 à 5 pour créer des variables supplémentaires pour le même créateur d'enregistrement d'élément de catalogue.

### Résultats
Le créateur d'enregistrement de catalogue de services crée le nouvel enregistrement de variable dans la table sélectionnée.

### Que faire ensuite
Après avoir créé vos variables, liez-les à la table Prise de rendez-vous afin qu'elles apparaissent correctement dans l'interface du calendrier de réservation. Pour plus d'informations, voir Créer une règle métier pour générer automatiquement des enregistrements de rendez-vous à partir des variables d'éléments de catalogue

## Configurer un créateur d'enregistrement de réservation de rendez-vous

Configurez un créateur d'enregistrement de réservation de rendez-vous et activez le jeu de variables de réservation de rendez-vous pour afficher les champs adaptés dans ce créateur d'enregistrement.

### Avant de commencer
Activez le jeu de variables de réservation de rendez-vous pour afficher le widget de sélection de rendez-vous sur le créateur d'enregistrement.

Traduction automatique

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

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un créateur d'enregistrement est un type spécifique d'élément de catalogue qui crée des enregistrements basés sur des tâches, tels que des enregistrements de rendez-vous, à partir du catalogue de services. La prise de rendez-vous prend en charge les tables de commande de travaux et de tâche étendue. Vous pouvez utiliser les créateurs d'enregistrements pour créer les enregistrements de tâches requis avant de créer un enregistrement de rendez-vous. Pour plus d'informations, consultez Record Producer .

Le jeu de variables **sn_appointment_variable_set** ajoute un composant Calendrier au catalogue et au créateur d'enregistrement.

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Créateurs d'enregistrements**.
2. Cliquez sur le créateur d'enregistrement souhaité.
3. Dans la liste connexe **Jeux de variables**, cliquez sur **Modifier**.
4. Sélectionnez **sn_appointment_variable_set** et déplacez-le vers la liste des jeux de variables.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Créer ou modifier la configuration de service pour la Prise de rendez-vous

La prise de rendez-vous au niveau du service permet aux clients de planifier facilement des services spécifiques en personnalisant la disponibilité des rendez-vous, les délais, les notifications et les règles de réservation.

### Avant de commencer

Rôle requis : appointment_booking_admin, admin

Vérifiez que vous avez une configuration d'application active (**configuration de l'ordre de service sur site ou configuration des tâches de service sur site**). Vous pouvez créer une configuration au niveau du service dans une configuration au niveau de l'application.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour utiliser la fonctionnalité de réservation de rendez-vous, les administrateurs doivent créer une configuration pour chaque service disponible pour les clients. Dans la configuration du service, les administrateurs peuvent sélectionner un calendrier dans la liste **Calendriers** et le définir sur **Exclu** pour l'exclure de la disponibilité des rendez-vous.

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Prise de rendez-vous** > **Configuration de prise de rendez-vous**.
2. Sélectionnez la configuration souhaitée.
   - Pour configurer le service de réservation de rendez-vous pour les commandes de travaux, sélectionnez **Configuration de commande de service sur site**
   - Pour configurer le service de réservation de rendez-vous pour les tâches de commande de travaux, sélectionnez **Configuration de la tâche de service sur site**
3. Dans la liste connexe de configuration du service de réservation de rendez-vous, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs suivants sur le formulaire, 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.

### Champs de configuration de service de Prise de rendez-vous

| Champ | Description |
|---|---|
| Utiliser le calendrier de rendez-vous | Option permettant de configurer le calendrier en fonction de la fenêtre de rendez-vous et des configurations du mappage des services. Pour plus d'informations, voir Créer un calendrier de rendez-vous<br>**Remarque :**<br>Le module d'extension Prise de rendez-vous avancée est requis pour utiliser les calendriers d'affectation. Pour plus d'informations, consultez Activer la prise de rendez-vous avancée.<br>. |
| Activer la configuration avancée | Option permettant de configurer un calendrier différent au niveau du jour lors de la prise de rendez-vous. |
| Actif | Active la réservation de rendez-vous pour le service.<br>**Remarque :**<br>si ce paramètre est désactivé, les clients ne peuvent pas fixer de rendez-vous pour le service, mais peuvent toujours créer des commandes de travaux. |
| Ignorer les notifications par défaut | Envoie des notifications aux clients.<br>○ FAUX (par défaut) : des notifications sont envoyées au client chaque fois qu'un rendez-vous est planifié, replanifié ou annulé.<br>○ VRAI : aucune notification n'est envoyée. |
| Méthode de disponibilité | Utilisez l'une des méthodes pour déterminer la disponibilité des rendez-vous. La sélection dépend du paramètre de configuration de Field Service Management dans le champ **Méthode d'affectation des tâches** :<br>○ **Nombre de rendez-vous par créneau** : définit un nombre fixe de rendez-vous disponibles par créneau horaire. Recommandé si l'affectation des tâches est manuelle.<br>○ **Scripté** : calcule dynamiquement la disponibilité en fonction des paramètres Gestion des services sur site. Recommandé si l'affectation automatique ou la planification dynamique est utilisée. Il s'agit du paramètre par défaut.<br>○ **En fonction** de la capacité : calcule la disponibilité en fonction de la capacité définie dans les paramètres de gestion de la capacité. Pour plus d'informations, voir Créer une affectation de capacité<br>Cette option est disponible lorsque la Task Table est sélectionnée en tant que work_ commande et Service sur site que le module d'extension Capacity and Reservations Management est installé.<br>Pour en savoir plus sur les méthodes de disponibilité des rendez-vous, reportez-vous à la section En savoir plus sur les paramètres de disponibilité des rendez-vous. |
| Informations générales | |

Traduction automatique

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

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Le nom de la configuration de service. |
| Configuration | Le nom de la configuration de réservation de rendez-vous à laquelle ce service appartient. |
| Table de disponibilité | La table utilisée pour calculer la disponibilité des rendez-vous. La valeur par défaut est la table de tâche de commande de travaux [wm_task]. |
| Calendriers des jours non ouvrés | Le calendrier des jours non ouvrés à utiliser lors de la détermination de la disponibilité. La réservation de rendez-vous prend en compte le calendrier des jours non ouvrés lors de la détermination du nombre de rendez-vous disponibles et exclut tout jour configuré comme **Exclure** dans le calendrier. Cliquez sur l'icône de recherche et sélectionnez un calendrier dans la liste des calendriers.<br><br>**Remarque :**<br>les calendriers des jours non ouvrés sont utiles lorsque la méthode d'affectation des tâches configurée est **Manuellement**, ce qui ne tient pas compte des calendriers des agents. |
| Informations du catalogue | |
| Élément de catalogue | Sélectionnez l’élément de catalogue (service) pour lequel cette configuration s’applique.<br><br>**Remarque :**<br>l'élément de catalogue doit exister dans le catalogue de services.<br><br>Avant de configurer la prise de rendez-vous avec des commandes de travaux, assurez-vous de créer un modèle de commande de travaux. De même, si vous utilisez la prise de rendez-vous avec des tâches de commande de travaux, créez d’abord un modèle de tâche de commande de travaux. |
| Emplacement | Champ du créateur d’enregistrement qui spécifie l’emplacement du rendez-vous.<br><br>Assurez-vous que ce champ n’est pas laissé vide et qu’il est rempli avec l’emplacement approprié pour éviter tout problème lors de la replanification d’un 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.<br>○ 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.<br>○ Si elle est décochée, l’utilisateur peut envoyer la demande de service sans choisir de rendez-vous. |
| Contact utilisateur | Le champ sur le fournisseur d’enregistrement qui détermine la personne pour laquelle le rendez-vous est créé. Il s’agit d’un champ de référence qui recherche une variable sys_user et définit la variable sur le créateur d’enregistrement, par exemple, **Contact**.<br><br>Assurez-vous que ce champ n’est pas laissé vide et qu’il est rempli avec la valeur appropriée pour éviter tout problème lors de la replanification 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.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| 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 par créneau horaire. S'applique principalement à **une affectation manuelle**. Ce paramètre ne s'applique pas à **l'affectation automatique ou à la planification dynamique**, sauf si aucun emplacement n'est fourni. Ensuite, la configuration utilise par défaut le nombre de rendez-vous par fenêtre. |
| Délai | Durée minimale en heures ou en jours requise à l'avance pour que les clients prennent rendez-vous. Le délai par défaut est de 4 heures. |
| Nombre max. de jours jusqu'à 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 d'heures ou de jours avant un rendez-vous pendant lesquels l'annulation ou le report est autorisé. Le bouton **Annuler** n'est pas disponible si un utilisateur tente d'annuler ou de reporter un rendez-vous pendant cette période. La valeur par défaut est de 4 heures. |
| Ignorer le délai lors de la replanification | Sélectionnez cette option pour ignorer la validation du délai lors de la replanification des rendez-vous. |
| Tenir compte des jours fériés lors du calcul du délai | Sélectionnez cette option pour exclure les jours fériés pour calculer les délais de réservation lors de l'affichage des créneaux de réservation de rendez-vous disponibles. Par exemple, si un jour férié survient pendant la période de calcul du délai, le système saute le jour férié et calcule le délai en utilisant le jour ouvrable disponible suivant. |
| Rendez-vous | |
| Fenêtre de rendez-vous | La durée de la fenêtre de rendez-vous.<br>**Remarque :**<br>prévoyez suffisamment de temps pour que le travail puisse être commencé et terminé pendant cette durée. |
| Utiliser l'heure de fin du créneau comme | Indiquez si l'agent doit arriver ou terminer la tâche avant l'heure de fin de la fenêtre. |
| Durée de la tâche | Temps estimé nécessaire pour accomplir toutes les tâches créées par le créateur d'enregistrement. Cette durée est fixée pour une tâche lorsqu'elle est créée. La durée du travail est utilisée pour déterminer la disponibilité des rendez-vous. |
| Durée d'utilisation à partir du modèle ou de la tâche | Ignorez la durée de travail configurée et utilisez la durée du modèle ou de la tâche.<br>○ FAUX (par défaut) : utilisez la durée définie dans le champ Durée de la tâche. La somme des durées de travail et de déplacement doit être inférieure ou égale à la fenêtre de rendez-vous pour afficher les créneaux disponibles.<br>○ VRAI : ignorer les durées de travail et de déplacement configurées manuellement. Utilisez plutôt des valeurs provenant de modèles 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.

| Champ | Description |
|---|---|
| Durée de déplacement (aller-retour) | Temps moyen de trajet aller-retour jusqu'au lieu du rendez-vous. La durée de déplacement est utilisée pour déterminer la disponibilité. |
| Calendrier quotidien | |
| 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. |
| Heure de début quotidienne | Le début de la journée de travail et la première heure de début possible pour une fenêtre de rendez-vous. |
| Heure de fin quotidienne | La fin de la journée de travail et la dernière heure de fin possible pour une fenêtre de rendez-vous. |
| Inclure une pause quotidienne | Cochez cette case pour planifier une pause pour chaque jour pouvant être réservé, puis sélectionnez les heures de début et de fin de la pause. Permet de définir une pause qui s'applique à tous les jours. |
| Aperçu de la réservation de rendez-vous | Fournit un aperçu des fenêtres et des heures de rendez-vous en fonction des sélections d'heures de début et de fin, de temps de pause et de fenêtre de rendez-vous. |
| Configuration de recommandation | |
| Nombre maximum d'emplacements à recommander | Nombre maximal d'emplacements recommandés.<br><br>Ce champ est disponible uniquement si le module d'extension Prise de rendez-vous avancée (com.snc.advanced_appointment_booking) est activé. |
| Score de recommandation | Indique le score minimum pour recommander un emplacement. Saisissez une valeur comprise entre 0 et 1.<br><br>Ce champ est disponible uniquement si le module d'extension Prise de rendez-vous avancée (com.snc.advanced_appointment_booking) est activé. |

5. Cliquez sur **Envoyer**.

### Résultats

La configuration de prise de rendez-vous au niveau du service est configurée ou mise à jour. Les utilisateurs peuvent prendre rendez-vous en fonction de ces paramètres personnalisés.

### Que faire ensuite

Pour une personnalisation plus poussée, vous pouvez créer des **règles de configuration de service** afin de définir des conditions de réservation spécifiques ou des exceptions pour des emplacements ou des scénarios individuels. Pour plus d'informations, consultez Créer des règles de configuration de service pour une configuration de service.

## Créer des règles de configuration de service pour une configuration de service

Configurez des règles de prise de rendez-vous pour une configuration de service, par exemple Point de vente-Installation, afin d'activer une durée variable de rendez-vous pour ce 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.

### Avant de commencer
Rôle requis : admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les règles de configuration de service sont utilisées pour définir quelle configuration avancée s'applique pour quel cas d'utilisation spécifique du service.

### Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Prise de rendez-vous** > **Configuration de prise de rendez-vous**.
2. Sélectionnez la configuration souhaitée.
   - Pour créer des règles de configuration de service de réservation de rendez-vous pour les commandes de travaux, sélectionnez **Configuration de l'ordre de service sur site**
   - Pour créer des règles de configuration de service de réservation de rendez-vous pour les tâches de commande de travaux, sélectionnez **Configuration de la tâche de service sur site**
3. Dans la liste connexe Configuration de service de Prise de rendez-vous, sélectionnez une configuration de service à laquelle vous souhaitez ajouter des règles.
4. Cochez la case **Activer les configurations avancées** si ce n'est pas déjà fait.
5. Dans la liste connexe à Règles de configuration de service, cliquez sur **Nouveau**.
6. Remplissez les champs du formulaire.

**Formulaire Règle de configuration de service**

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de la règle de configuration de service. |
| Configuration du service | Le nom du service pour lequel vous configurez des règles. Ce champ est automatiquement défini sur le nom de la configuration de service, par exemple Installation du point de vente.<br>**Remarque :** L'installation du point de vente n'est disponible que pour **la configuration des commandes de service sur site**. |
| Table de tâches | Table dans laquelle les règles de prise de rendez-vous sont créées pour la configuration de service sélectionnée. Ce champ est automatiquement renseigné avec la table Commande de travaux [wm_order] ou Tâche de commande de travaux [wm_task], en fonction de la configuration de l'application sélectionnée, pour configurer les règles de service. |
| Conditions des tâches | Appliquez des conditions afin de déterminer le créneau de rendez-vous le mieux adapté pour un service fourni au client. Lorsque les conditions sont remplies, cette règle de configuration de service est appliquée et la configuration par défaut est remplacée par la configuration avancée. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 |
| --- | --- |
| Délai | Nombre d’heures ou de jours à partir de l’heure actuelle avant qu’un rendez-vous puisse être réservé en fonction de cette règle de configuration de service. Définissez le délai en heures ou en jours. La valeur par défaut est de 4 heures. |
| Ignorer le délai lors de la replanification | Cette option ignore le calcul du délai mentionné précédemment lors de la replanification d’un rendez-vous. |
| Temps pour la replanification ou l'annulation | Nombre minimal d'heures ou de jours avant l'heure de début d'un rendez-vous pour qu'un rendez-vous puisse être annulé ou reporté. La valeur par défaut est de 4 heures.<br>**Remarque :** Le bouton **Annuler** n’est pas disponible pendant ce nombre d’heures. |
| Rendez-vous dédiés par créneau | Une option pour rendre obligatoire l’inclusion d’un certain nombre de rendez-vous dans chaque créneau. |
| 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.<br>**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. |
| Actif | Option permettant de définir la règle de configuration du service d’application. |
| Ordre | Ordre dans lequel la règle de configuration de service doit être exécutée. Une règle avec un ordre inférieur est exécutée en premier. |
| Nombre maximum de jours réservables dans le futur | Nombre de jours à partir du jour actuel pendant lesquels un rendez-vous peut être réservé pour ce service. La valeur par défaut est de 14 jours. |
| Rendez-vous par fenêtre | Nombre de rendez-vous disponibles pour chaque créneau horaire de rendez-vous configuré. Ce nombre détermine le nombre de rendez-vous disponibles affichés sur la fenêtre Sélectionner un rendez-vous. Saisissez un numéro dans ce champ si la méthode d'affectation des tâches configurée est Manuellement. Si la méthode configurée est Affectation automatique ou Planification dynamique, ce paramètre ne s'applique pas, sauf 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.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | aucun emplacement n'est fourni. La configuration utilise alors par défaut le nombre de rendez-vous par fenêtre. |

7. Cliquez sur **Envoyer**.

### Résultats
Les règles de configuration de service sont configurées et prévoient une durée variable de rendez-vous pour le service.

### Que faire ensuite
Créez une configuration avancée de réservation de rendez-vous pour cette règle de configuration de service. Pour plus d'informations, consultez Créer une configuration avancée de réservation de rendez-vous.

## Configurer des calendriers quotidiens et avancés

Créez des calendriers de rendez-vous avancés pour fournir aux clients des créneaux horaires précis, ou ajustez le jour de début de la semaine sur votre calendrier de réservation pour vous aligner sur les préférences de planification de votre organisation.

Les étapes facultatives pour configurer les calendriers de rendez-vous sont les suivantes :

1. Créer une configuration avancée de réservation de rendez-vous
2. Définir le jour de début de la semaine sur le calendrier de prise de rendez-vous
3. Créer un calendrier de rendez-vous

## Créer une configuration avancée de réservation de rendez-vous

Créez des calendriers de rendez-vous avancés pour offrir aux clients des créneaux horaires spécifiques, tels que Matin, Après-midi et Soir, pour planifier des rendez-vous. Les calendriers avancés vous permettent de personnaliser la disponibilité pour répondre aux besoins uniques de votre entreprise.

### Avant de commencer
Rôle requis : sn_apptmnt_booking.appointment_booking_admin

Assurez-vous d'avoir déjà créé une **configuration de service** et activé l'option **Configuration avancée** .

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour chaque service, vous pouvez définir plusieurs calendriers avancés qui remplacent la disponibilité par défaut, en fonction des conditions spécifiées dans les règles de configuration de service.

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Prise de rendez-vous** > **Configuration de prise de rendez-vous**.
2. Sélectionnez la configuration souhaitée.
   - Pour configurer différents calendriers de rendez-vous pour les commandes de travaux, sélectionnez **Configuration de l'ordre de service sur site**
   - Pour configurer différents calendriers de rendez-vous pour les tâches de commande de travaux, sélectionnez **Configuration de la tâche de service sur site**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 Configuration du service Prise de rendez-vous, cliquez sur une configuration de service pour laquelle vous souhaitez configurer différents calendriers de rendez-vous.
4. Cochez la case **Activer les configurations avancées** si ce n'est pas déjà fait.
5. Dans la liste connexe à Configurations avancées, cliquez sur **Nouveau**.
6. Remplissez les champs du formulaire.

### Formulaire Configuration avancée

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom descriptif de la configuration, tel que Matin, Après-midi ou Soir. |
| Actif | Option permettant d'activer le calendrier avancé. |
| Date de début | Date de début de la fenêtre de prise de rendez-vous. |
| Date de fin | Date de fin de la fenêtre de prise de rendez-vous. |
| Heure de début quotidienne | Le début de la journée de travail et la première heure de début possible pour une fenêtre de rendez-vous. |
| Heure de fin quotidienne | La fin de la journée de travail et la dernière heure de fin possible pour une fenêtre de rendez-vous. |
| Jours pouvant être réservés | Les jours de la semaine pour lesquels des rendez-vous peuvent être réservés. La valeur par défaut est du lundi au vendredi. |
| Configuration du service | Nom de la configuration de service pour laquelle vous planifiez des configurations à un niveau avancé, par exemple Installation du point de vente.<br>**Remarque :** L'installation du point de vente n'est disponible que pour la **configuration Ordre de service sur site**. |
| Règle | Nom de la règle de configuration de service en fonction de laquelle vous planifiez les configurations à un niveau avancé. |
| Durée de la tâche | Temps estimé nécessaire pour accomplir les tâches créées par le créateur d'enregistrement. La durée de travail d'une tâche est définie lorsque la tâche est créée et est utilisée pour déterminer la disponibilité. |
| Durée d'utilisation à partir du modèle ou de la tâche | Ignorez la durée de travail configurée et utilisez la durée du modèle ou de la tâche.<br>• FAUX (par défaut) : utilisez la durée définie dans le champ Durée de la tâche. La somme des durées de travail et de déplacement doit être inférieure ou égale à la fenêtre de rendez-vous pour afficher les créneaux disponibles. |

Traduction automatique

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

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | • VRAI : ignorer les durées de travail et de déplacement configurées manuellement. Utilisez plutôt des valeurs provenant de modèles ou de tâches. |
| Durée de déplacement (aller-retour) | Temps de déplacement moyen aller-retour pour l'agent affecté. La durée de déplacement est utilisée pour déterminer la disponibilité. La durée par défaut est de 15 minutes. |
| Fenêtre de rendez-vous | Durée de chaque créneau de rendez-vous.<br>**Remarque :** prévoyez suffisamment de temps pour que le travail puisse être commencé et terminé pendant cette durée. |
| Rendez-vous par fenêtre | Nombre de rendez-vous disponibles par créneau. Applicable principalement à la méthode d'affectation manuelle des tâches. Ce nombre détermine les rendez-vous disponibles affichés sur la fenêtre **Sélectionner un rendez-vous** . Si la méthode d'affectation des tâches est l'affectation automatique ou la planification dynamique, ce paramètre ne s'applique que si vous fournissez un emplacement. La configuration utilise par défaut le nombre de rendez-vous par fenêtre si l'emplacement n'est pas fourni. |
| Inclure une pause quotidienne | Activez cette option pour planifier une période de pause quotidienne cohérente. Sélectionnez l'heure de début et l'heure de fin de la pause. Vous pouvez définir une pause qui s'applique à tous les jours. |
| 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. |

Traduction automatique

**7.** Cliquez sur Soumettre.

### Résultats

Le calendrier des rendez-vous avancés est actif. Les clients peuvent sélectionner des créneaux horaires spécifiques tels que les rendez-vous du matin, de l'après-midi ou du soir en fonction de cette configuration.

## Définir le jour de début de la semaine sur le calendrier de prise de rendez-vous

Personnalisez le jour de début de la semaine sur votre calendrier de prise de rendez-vous pour qu'il corresponde aux préférences de planification de votre organisation. Par défaut, la semaine du calendrier commence le dimanche, mais vous pouvez facilement la définir sur n'importe quel jour (par exemple, lundi) ou l'annuler si nécessaire.

### 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 **Tout** et recherchez sys_properties.list.
2. Recherchez la propriété glide.ui.date_picker.first_day_of_week.
3. Choisissez l'une des options suivantes :
   - Si la propriété existe déjà, sélectionnez-la pour la modifier.
   - Si la propriété n'existe pas, créez-la.
     a. Sélectionnez **Nouveau**.
     b. Entrez glide.ui.date_picker.first_day_of_week dans le champ **Nom** .
     c. Définissez **le type** sur **nombre entier**.
4. Dans le champ **Valeur** , saisissez le nombre entier correspondant à votre jour de début souhaité.

   **Valeurs correspondant aux jours de la semaine**

| Valeur | Jour de la semaine |
|---|---|
| 1 | Dimanche |
| 2 | Lundi |
| 3 | Mardi |
| 4 | Mercredi |
| 5 | Jeudi |
| 6 | Vendredi |
| 7 | Samedi |

   Par exemple, pour commencer votre semaine calendaire le lundi, saisissez 2.
5. Sélectionnez **Soumettre**.

## Résultats

Le calendrier de prise de rendez-vous affiche le jour de début de la semaine que vous avez sélectionné.

### Créer un calendrier de rendez-vous

Un calendrier de rendez-vous représente les créneaux disponibles tels que définis par ses configurations de fenêtre de rendez-vous et de mappage des services. Les calendriers de rendez-vous peuvent être remplacés par des dates ou des créneaux spécifiques pour permettre une disponibilité ou une capacité personnalisée.

## Avant de commencer

Rôle requis : appointment_booking_admin

Assurez-vous que le module d'extension Prise de rendez-vous avancée est actif. Pour plus d'informations, consultez Activer la prise de rendez-vous avancée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d’avoir déjà créé une **fenêtre de rendez-vous** et un **mappage de configuration de service**.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un calendrier de rendez-vous définit les créneaux horaires disponibles en fonction de sa configuration. Vous pouvez également créer un remplacement de calendrier de rendez-vous pour personnaliser la disponibilité pour des dates ou des créneaux horaires spécifiques. Pour plus d’informations sur les remplacements, reportez-vous à la section Créer un rendez-vous Planifier un remplacement.

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Prise de rendez-vous** > **Calendrier de rendez-vous**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

**Formulaire de calendrier de rendez-vous**

| Champ | Description |
|---|---|
| Mappage de configuration de service | Mappage de configuration de service qui contient le type de service et le territoire pour le calendrier. Pour plus d'informations, consultez Créer un mappage de configuration de service de rendez-vous. |
| Configuration de fenêtre de rendez-vous | Configuration de la fenêtre de rendez-vous contenant la durée, la pause et les intervalles de créneaux. Pour plus d'informations, consultez Créer une configuration de fenêtre de rendez-vous. |
| Date de début | Date de début du calendrier de rendez-vous. |
| Date de fin | Date de fin du calendrier des rendez-vous. |
| Ordre | Valeur qui détermine la priorité ou la séquence de la configuration. Plus la valeur est faible, plus la priorité est élevée. |
| Nombre de rendez-vous | 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. |
| 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. |

4. Cliquez sur **Envoyer**.

### Que faire ensuite

Le calendrier des rendez-vous peut être appliqué à une configuration de service nouvelle ou existante. Pour plus d'informations, consultez Créer ou modifier la configuration de service pour la Prise de rendez-vous.

Les calendriers de rendez-vous peuvent également être remplacés pour répondre à des besoins spécifiques en matière de date et de créneau. Pour plus d’informations sur les remplacements, reportez-vous à la section Créer un rendez-vous Planifier un remplacement.

Traduction automatique

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

Une configuration de fenêtre de rendez-vous définit le calendrier quotidien des rendez-vous, y compris les heures de début et de fin, la durée des créneaux, les pauses et les intervalles de répétition des créneaux.

## Avant de commencer

Rôle requis : appointment_booking_admin

Assurez-vous que le module d'extension Prise de rendez-vous avancée est actif. Pour plus d'informations, consultez Activer la prise de rendez-vous avancée.

## Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Prise de rendez-vous** > **Configuration de fenêtre de rendez-vous**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

**Formulaire Configuration de fenêtre de rendez-vous**

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom descriptif de la configuration, tel que « Breakfix [2 heures] » ou « Installation [4 heures] ». |
| Fenêtre de rendez-vous | Durée de la fenêtre de rendez-vous. |
| Heure de début | Heure de début de la fenêtre de rendez-vous. |
| Heure de fin | Date de fin de la fenêtre de prise de rendez-vous. |
| Inclure une pause | Activez cette option pour planifier une période de pause quotidienne cohérente. |
| Début de pause | Heure de début de la fenêtre de pause. S'affiche uniquement si **l'option Inclure la pause** est activée. |
| Fin de pause | Heure de fin de la fenêtre de pause. S'affiche uniquement si **l'option Inclure la pause** est activée. |
| Répéter le créneau tous les | Fréquence de répétition de l'emplacement. |

4. Cliquez sur **Envoyer**.

## Que faire ensuite

Une configuration de fenêtre de rendez-vous et un mappage de configuration de service sont requis pour créer un calendrier de rendez-vous. Pour plus d'informations sur les mappages de configuration de service, reportez-vous à la section Créer un mappage de configuration de service de rendez-vous.

Si un mappage de configuration de service existe déjà, reportez-vous à la section Créer un calendrier de rendez-vous.

### Créer un mappage de configuration de service de rendez-vous

Un mappage de configuration de service de rendez-vous contient la configuration de service, la règle de configuration de service et le territoire à utiliser dans un 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.

### Avant de commencer

Rôle requis : appointment_booking_admin

Assurez-vous que le module d'extension Prise de rendez-vous avancée est actif. Pour plus d'informations, consultez Activer la prise de rendez-vous avancée.

Assurez-vous d'avoir déjà créé une **configuration de service**

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Prise de rendez-vous** > **Mappage de service de rendez-vous**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

**Formulaire Mappage de configuration de service**

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom descriptif du mappage de configuration de service, tel que « POSI + SF » ou « POSI ». |
| Configuration du service | Le nom du service pour lequel vous configurez le mappage, tel que « Installation du point de vente ». |
| Règle de configuration de service | Le nom de la règle de configuration de service à appliquer pour ce mappage. |
| Territoire | Territoire où cette configuration s'applique. |
| Ordre | Valeur qui détermine la priorité ou la séquence de la configuration. Plus la valeur est faible, plus la priorité est élevée. |
| Rendez-vous dédiés par créneau | Option permettant d'avoir des rendez-vous dédiés par créneau. Par exemple, si deux créneaux se chevauchent (créneau de 8h00 à 10h00 et créneau de 8h00 à 11h00), la réservation d'un créneau n'affectera pas la disponibilité de l'autre créneau. |
| Canal de demande | Sélectionnez le canal de demande pour la configuration. Pour plus d'informations, consultez Créer un canal de demande.<br>**Remarque :** S'applique uniquement si le module d'extension du territoire est installé. |

4. Cliquez sur **Envoyer**.

### Que faire ensuite

Un mappage de configuration de service et une configuration de fenêtre de rendez-vous sont requis pour créer un calendrier de rendez-vous. Pour plus d'informations sur les configurations des fenêtres de rendez-vous, reportez-vous à la section Créer une configuration de fenêtre de rendez-vous.

Si un mappage de configuration de service existe déjà, reportez-vous à la section Créer un 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.

### Créer un rendez-vous Planifier un remplacement

Un remplacement de calendrier de rendez-vous modifie les configurations de créneaux par défaut pour des dates ou des scénarios spécifiques, offrant ainsi une gestion flexible des rendez-vous.

#### Avant de commencer
Rôle requis : appointment_booking_admin

Assurez-vous que le module d'extension Prise de rendez-vous avancée est actif. Pour plus d'informations, consultez Activer la prise de rendez-vous avancée.

Assurez-vous d'avoir déjà créé une **fenêtre de rendez-vous** et un **mappage de configuration de service**.

#### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Prise de rendez-vous** > **Mappage de service de rendez-vous**.
2. Sélectionnez un mappage de configuration de service de rendez-vous existant.
3. Sélectionner le **remplacement du calendrier de rendez-vous**
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Remplissez les champs du formulaire.

**Formulaire Remplacement du calendrier des rendez-vous**

| Champ | Description |
|---|---|
| Mappage de configuration de service | Nom du mappage de configuration de service, tel que « POSI + SF » ou « POSI ». |
| Date | La date de rendez-vous qui sera remplacée. |
| Créneau de rendez-vous | L'emplacement de rendez-vous qui sera remplacé. |
| Nombre de rendez-vous | Nombre de rendez-vous qui seront disponibles à la date et au créneau de remplacement. |

6. Cliquez sur **Envoyer**.

#### Résultats
En ajoutant un remplacement, le créneau et la date spécifiques disposeront de créneaux disponibles, indépendamment de ce qui a été défini dans le calendrier de rendez-vous.

### Activer ou désactiver le calendrier de réservation de rendez-vous sismique

Utilisez le calendrier de prise de rendez-vous sismique sur toutes les interfaces utilisateur pour garantir une expérience de planification cohérente et transparente.

#### Avant de commencer
Rôle requis : admin

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le calendrier de prise de rendez-vous Seismic est activé par défaut.

Améliorez la prise en charge de la planification pour les recommandations de créneaux de rendez-vous, les thèmes personnalisés et une interface utilisateur améliorée.

Traduction automatique

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

### Procédure

1. Accédez à **Tout** et recherchez sys_properties.list.
2. Recherchez la propriété sn_apptmnt_booking.use_unified_appt_widget.
3. Dans le champ **Valeur** :
   - Entrez vrai pour **activer** le calendrier de prise de rendez-vous Seismic.
   - Entrez faux pour **désactiver** le calendrier de prise de rendez-vous Seismic.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

### Résultats

Les utilisateurs verront la planification des rendez-vous en fonction de votre paramètre de configuration.

## Activer et configurer la recommandation de créneaux de rendez-vous

Les règles de recommandation de créneaux de Prise de rendez-vous aident à identifier les heures de rendez-vous optimales pour les clients. Ces créneaux recommandés permettent aux clients de choisir efficacement les heures de rendez-vous disponibles les plus appropriées.

Les étapes d'activation et de configuration de la recommandation de créneau de Prise de rendez-vous sont les suivantes :

1. Activer la recommandation de créneau de réservation de rendez-vous
2. Créer ou modifier une règle de recommandation de créneau pour la réservation de rendez-vous
3. Ajouter des critères de sélection pour une règle de recommandation de créneau de rendez-vous

## Activer la recommandation de créneau de réservation de rendez-vous

Les recommandations de créneaux de réservation de rendez-vous aident les utilisateurs à sélectionner rapidement les meilleures heures de rendez-vous disponibles en fonction de vos règles de planification configurées.

### Avant de commencer

Rôle requis : admin

### Procédure

1. Accédez à **Tout** et recherchez sys_properties.list.
2. Recherchez la propriété sn_adv_apptmnt.show_recommended_slots.
3. Définissez la **valeur** comme suit :
   - Entrez vrai pour **activer** les recommandations d'emplacement.
   - Entrez faux pour **désactiver** les recommandations d'emplacement.
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.

### Résultats
La recommandation de créneaux de réservation de rendez-vous est activée ou désactivée en fonction de votre sélection, et vous verrez les créneaux de rendez-vous recommandés en conséquence.

## Créer ou modifier une règle de recommandation de créneau pour la réservation de rendez-vous

Créez des règles de recommandation de créneaux de réservation de rendez-vous pour les classer en créneaux recommandés et en créneaux disponibles.

### Avant de commencer
Rôle requis : admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Prise de rendez-vous utilise les règles de recommandation de créneaux de rendez-vous pour classer les créneaux disponibles pour un service en créneaux recommandés et créneaux disponibles. Les règles de recommandation de créneaux vous permettent de contrôler la façon dont les créneaux de réservation de rendez-vous doivent être classés.

Un créneau de rendez-vous est désigné comme créneau recommandé s'il remplit les conditions définies dans la règle.

En définissant les règles, vous pouvez vous assurer que les créneaux de rendez-vous sont bien utilisés en fonction des besoins spécifiques de votre organisation. Plusieurs règles peuvent être créées et appliquées dans une séquence, en fonction de l'ordre d'exécution, pour vous offrir un maximum de flexibilité et de précision.

Lorsque le calendrier de prise de rendez-vous sismique est activé, il utilise ces règles de recommandation pour afficher les emplacements recommandés pour un service.

Gestion des services sur site fournit la règle de recommandation de créneaux par défaut, connue sous le nom de **règle de recommandation de créneaux de rendez-vous**. Vous pouvez modifier cette règle par défaut ou l'utiliser comme modèle pour créer de nouvelles règles.

### Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Prise de rendez-vous** > **Règles de recommandation**.
2. Pour créer une règle, cliquez sur **Nouveau**.
   Pour modifier une règle, cliquez sur son nom.
3. Renseignez les champs du formulaire.

#### Formulaire Règles de recommandation

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de la règle de recommandation de créneau. |
| Actif | Sélectionnez cette option pour activer la règle de recommandation. |
| Ordre d'exécution | Définissez la priorité de la règle de recommandation. Les règles avec les valeurs d'ordre d'exécution inférieures sont appliquées en premier. Des valeurs plus élevées affinent davantage la liste. |
| Table | Table à laquelle cette règle de recommandation s'applique. La table par défaut est Configuration de service de Prise de rendez-vous. |

Traduction automatique

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

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Conditions | Spécifiez les conditions qui identifieront les emplacements à inclure dans le filtre. |

4. Sélectionnez **Soumettre**.

### Résultats
La règle de recommandation de créneaux est créée ou modifiée.

### Que faire ensuite
Ajoutez un ou plusieurs critères de sélection pour la règle de détermination. Pour plus d'informations, consultez Ajouter des critères de sélection pour une règle de recommandation de créneau de rendez-vous.

## Ajouter des critères de sélection pour une règle de recommandation de créneau de rendez-vous

Améliorez la prise de rendez-vous en ajoutant des critères de sélection à vos règles de recommandation. Les critères de sélection aident à déterminer les meilleurs créneaux de rendez-vous à recommander à vos clients, garantissant une planification optimale en fonction de facteurs tels que la proximité, la disponibilité des compétences ou le temps de trajet.

### Avant de commencer
Rôle requis : admin

Assurez-vous qu'une règle de recommandation existe déjà ou créez-en d'abord une.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
En ajoutant un critère de sélection pour une règle de recommandation de créneau de rendez-vous, vous pouvez

- Offrez des recommandations personnalisées en fonction de facteurs spécifiques, améliorant ainsi leur expérience de planification.
- Classez automatiquement les créneaux par ordre de priorité en fonction de ce qui compte le plus, comme minimiser les déplacements ou répondre aux besoins des clients.
- Ajustez la façon dont les créneaux de rendez-vous sont classés par ordre de priorité et affichés aux utilisateurs.

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Prise de rendez-vous** > **Règles de recommandation**.
2. Sélectionnez une règle de recommandation.
3. Dans le module **Sélectionner un critère** , sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

#### Sélectionner un critère

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Critère | Sélectionnez un critère pour recommander des créneaux de rendez-vous.<br><br>Gestion des services sur site fournit un critère de sélection par défaut, **Rendez-** |

Traduction automatique

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

| Champ | Description |
|---|---|
| | **vous à proximité** , qui recommande des créneaux en fonction de l'emplacement du rendez-vous.<br><br>Vous pouvez utiliser ce critère ou en créer un nouveau.<br><br>**Remarque :**<br>Le critère doit être un critère scripté. |
| Règle de correspondance | Nom de la règle de recommandation à laquelle s'applique ce critère de sélection. |
| Utiliser pour | Sélectionnez la façon dont le critère doit être utilisé.<br>○ **Classement et affichage** : classez et affichez visiblement le critère.<br>○ **Afficher uniquement** : affiche le critère sans affecter le classement.<br>○ **Classement et absence d'affichage** : Classez sans afficher visiblement le critère. |
| Ordre | Ordre d'exécution du critère de sélection. |
| Méthode de classement | Sélectionnez la façon de classer les critères.<br>○ **Plus, c'est mieux : les** valeurs plus élevées reçoivent un rang plus élevé (par exemple, plus de correspondances de compétences).<br>○ **Moins, c'est mieux** : les valeurs inférieures reçoivent un rang plus élevé (par exemple, un temps de déplacement plus court). |

Traduction automatique

5. Sélectionnez **Soumettre**.

### Résultats
Le critère de sélection est ajouté avec succès à la règle de recommandation.

## Créer une règle métier pour générer automatiquement des enregistrements de rendez-vous à partir des variables d'éléments de catalogue

Générer automatiquement des enregistrements de rendez-vous à partir des variables d'éléments de catalogue à l'aide d'une règle métier. La création de cette automatisation garantit que les détails de rendez-vous fournis par les utilisateurs via Catalogue de services s'affichent sur le calendrier des rendez-vous.

### 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.

Assurez-vous d'avoir déjà créé les variables d'élément de catalogue appropriées, telles que l'emplacement du rendez-vous ou le contact utilisateur.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En créant une règle métier, vous pouvez :

- Crée automatiquement des rendez-vous dès que les utilisateurs soumettent une demande de service.
- Assurez-vous que les détails du rendez-vous fournis par l'utilisateur (tels que l'emplacement et le contact) sont immédiatement visibles dans le calendrier.

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Règles métier**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le champ **Nom**, saisissez le nom de votre règle métier.
4. Sélectionnez votre table de services dans la liste **Table**.
5. Sélectionnez **Avancé**.
6. Dans l'onglet **Quand exécuter**, dans la condition **Quand**, sélectionnez `before` et cochez la case **Insérer**.

   Cela garantit que votre règle s'exécute avant que de nouveaux enregistrements ne soient insérés dans la table.
7. Sous l'onglet Avancé, ajoutez votre condition dans le champ **Condition** .
   Par exemple, ajoutez `current.variables.sn_appointment` dans le champ **Condition** .
8. Saisissez le script dans le champ **Script** que vous souhaitez exécuter lorsque la condition définie est vraie.
   Par exemple, ajoutez le script ci-dessous pour créer un enregistrement de rendez-vous.

```
(sn_apptmnt_booking.AppointmentBooking_Factory().getWrapperType(sn_apptmnt_booking.
AppointmentBookingConstants.APPOINTMENT_BOOKING_IMPL);
   var sn_appointmentJSON = JSON.parse(sn_appointment);
   // creating an appointment <br>
   var appointmentId = helper.submitAppointmentFromPortal(sn_appointment, current,
 sn_appointmentJSON.config.opened_for, sn_appointmentJSON.config.location,
 current.short_description);
)
```

9. Cliquez sur **Envoyer**.

### Résultats

La règle métier est créée. Chaque fois qu'un client soumet une demande de service avec une variable de rendez-vous, un enregistrement de rendez-vous est automatiquement généré et apparaît dans le calendrier des rendez-vous.

## Personnaliser les notifications par e-mail et par SMS de Prise de rendez-vous

Personnalisez les notifications par e-mail et SMS pour les rendez-vous. Ces notifications aident les utilisateurs à rester informés et engagés tout au long du processus de prise de rendez-vous, en fournissant des confirmations, des rappels, des annulations et des avis de replanification clairs.

Une notification par e-mail et par SMS pour un rendez-vous comprend les informations de la tâche, telles que le numéro et la description de la tâche, ainsi que l'heure du rendez-vous. Elle peut également inclure un lien qui permet à l'utilisateur de replanifier ou d'annuler le rendez-vous.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 système peuvent configurer les notifications par e-mail et par SMS à l'aide des modèles d'e-mails de réservation de rendez-vous suivants.

- appointment.confirmed
- appointment.cancel
- appointment.reschedule

Ces modèles sont fournis avec le module d'extension de réservation de rendez-vous. Vous pouvez les personnaliser pour répondre à des exigences spécifiques. Pour plus d'informations, consultez Create an email notification .

**Remarque :**
assurez-vous d'installer le module d'extension Customer Experience pour configurer la notification par SMS. Pour plus d'informations, consultez Activer Gestion des services sur site l'expérience client.

Les notifications par e-mail et par SMS de réservation de rendez-vous sont actives pour tous les services qui utilisent la fonctionnalité de réservation de rendez-vous. Les notifications par e-mail suivantes sont incluses avec la fonctionnalité de réservation de rendez-vous :

**Types de notifications par e-mail**

| Type de notification par e-mail | Description |
|---|---|
| Confirmation de rendez-vous | Envoyé au client une fois que la tâche pour un rendez-vous a été affectée et acceptée par un technicien. Si l'acceptation par le technicien n'est pas requise, la notification est envoyée au client lorsque la tâche est affectée. |
| Annulation de rendez-vous | Envoyé au client lors de l'annulation d'un rendez-vous. Peut inclure des informations sur la tâche ainsi qu'un motif d'annulation. |
| Replanifier un rendez-vous | Envoyé au client lorsqu'un rendez-vous est replanifié. |

### Configuration de la planification sur plusieurs jours

La planification des tâches sur plusieurs jours de service sur site aide les répartiteurs à gérer les tâches qui nécessitent plus d'un jour ouvré.

## Vue d'ensemble de la configuration

En tant qu'administrateur, vous pouvez installer l'application Planification des tâches sur plusieurs jours dans Field Service pour activer la planification des tâches de commande de travaux sur plusieurs jours. Vous pouvez activer le module d'extension Field Service Multi-Day Task Scheduling (com.snc.fsm_multiday_tasks) pour Field Service.

## Planification des tâches sur plusieurs jours

Ce système est capable de gérer des tâches complexes qui nécessitent beaucoup de temps, en vérifiant que tout est organisé et efficace.

- Disponibilité et planification des agents : le système vérifie la disponibilité des agents, leurs heures de travail et même leurs temps de pause pour affecter les tâches de la manière la plus efficace possible. Il prend en charge les options de planification manuelle et dynamique ainsi que Optimisation du calendrier, offrant une flexibilité dans la façon dont les tâches sont affectées.

Traduction automatique

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

- Verrouillage des agents pour des tâches de plusieurs jours : une fois qu'un agent est affecté à une tâche qui s'étend sur plusieurs jours, le système verrouille le calendrier de l'agent pour cette durée et aucune autre tâche n'est affectée à l'agent pendant cette période. Même si une tâche de priorité supérieure survient, l'agent reste engagé dans la tâche de plusieurs jours. Cela garantit que les tâches de plusieurs jours ne sont pas interrompues, ce qui contribue à maintenir la continuité et l'efficacité jusqu'à leur achèvement.

## Example: Planification des tâches sur plusieurs jours

Dans les opérations de récupération d'urgence, une tâche de nettoyage peut nécessiter un engagement de 20 heures. Avec la planification sur plusieurs jours, la tâche peut être répartie sur trois jours, ce qui garantit que les agents ne sont pas surchargés de travail ou inactifs, ce qui maximise la productivité et le bien-être. Les agents impliqués dans cette tâche sont verrouillés et ne sont pas disponibles pour d'autres affectations pendant ces trois jours.

### Activer Service sur site la planification des tâches sur plusieurs jours

Installez l'application Planification des tâches sur plusieurs jours pour activer la Service sur site planification des tâches de commande de travaux sur plusieurs jours. Vous pouvez activer le module Service sur site d'extension Planification des tâches sur plusieurs jours (com.snc.fsm_multiday_tasks) si Service sur site vous disposez du rôle administrateur.

### Avant de commencer

- Service sur site La planification des tâches sur plusieurs jours nécessite l'installation du module d'extensionGestion des services sur site. Pour plus d'informations sur l'activation de Gestion des services sur site, reportez-vous à la section Activation de Field Service Management.

Rôle requis : admin.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher le module d'extension Service sur site Planification des tâches sur plusieurs jours (com.snc.fsm_multiday_tasks).

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

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

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

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

### Résultats

Lorsqu'il est activé, le Service sur site module d'extension Planification des tâches sur plusieurs jours ajoute les attributs 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.

- L'option **Affecter via les entrées du calendrier** est ajoutée au formulaire de tâche de commande de travaux.
- La *sn_fsm_multiday.minDurationForFirstWorkSchedule* propriété est ajoutée à la page Propriétés de la Service sur site planification dynamique. Pour plus d'informations sur l'activation d'une propriété de planification dynamique, reportez-vous à la section Propriétés installées avec Gestion des services sur site.
- La *sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.enableTwoAndFourWeeks* propriété est ajoutée à l'ensemble Service sur site Espace de travail du répartiteur des propriétés. Pour plus d'informations sur l'activation d'une Espace de travail propriété Paramètres, reportez-vous à la section Configurer les paramètres pour Espace de travail du répartiteur.

### Configuration de la réservation provisoire

La réservation provisoire permet aux répartiteurs de planifier des tâches sans déclencher de notifications immédiates ou de workflows en aval. Cette fonctionnalité fournit aux répartiteurs un « tampon de planification » pour optimiser les calendriers des agents avant de confirmer les tâches.

Soft Booking permet aux répartiteurs de concevoir une solution de planification automatisée optimale sans en informer l'agent affecté ni déclencher immédiatement de workflows d'affectation. Les agents de service sur site ne reçoivent des notifications sur leurs tâches de commande de travaux que lorsque les répartiteurs confirment les affectations de travail, ce qui garantit que les calendriers sont bien planifiés et efficaces.

## Vue d'ensemble de la configuration

En tant qu'administrateur, vous pouvez activer l'option « Utiliser l'état planifié » à partir de Tous les > Administration des services sur site >Configuration. Modifiez la propriété Mettre à jour l'état de la tâche de Planifié à Affecté. Par défaut, les tâches prévues dans les 12 prochaines heures sont définies sur « Affecté ».

Lorsque cette option est activée, un nouvel état « Planifié » apparaît dans la demande de commande de travaux et les enregistrements de tâches (la séquence d'états varie selon que la qualification est activée ou non).

La désactivation de l'utilisation de l'état planifié déplace toutes les tâches de Planifiée à Affectée. Une invite s'affiche pour indiquer ce changement. Soyez prudent lorsque vous activez ou désactivez la propriété Utiliser l'état planifié, car elle affecte toutes les tâches à l'état Planifié.

**Information associée**

Configurer l'état planifié

### Configuration de l'automatisation du calendrier intrajournalier

L'automatisation des calendriers intrajournaliers met à jour les calendriers des agents pour maximiser la productivité pendant leur quart de travail.

## Vue d'ensemble de la configuration

1. Activer l'automatisation du calendrier intrajournalier

   Les administrateurs doivent activer le module d'extension d'automatisation du calendrier intrajournalier avant de modifier les valeurs.

2. Copier les flux d'automatisation du calendrier intrajournalier

Traduction automatique

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

Copiez les flux d'automatisation du calendrier intra-journalier et modifiez uniquement les copies. Cette pratique garantit que vous pouvez copier à nouveau les originaux si quelque chose arrive aux versions que vous configurez.

3. (Facultatif) Modifier la valeur pour les agents considérés comme en avance ou en retard

   Mettez à jour la valeur qui déclenche une notification à l'expéditeur indiquant si un agent est en avance ou en retard.

4. (Facultatif) Modifier l'heure qui détermine si un agent a agi

   Mettre à jour la valeur qui détermine si un agent a agi.

5. (Facultatif) Supprimer un flux

   Si vous n'avez pas besoin d'installer un flux avec l'automatisation du calendrier intrajournalier, vous pouvez le supprimer.

6. Activer un flux

   Activez les flux lorsque vous souhaitez ajouter les configurations à votre instance.

### Activer l'automatisation du calendrier intrajournalier

Vous pouvez activer le module d'extension Field Service Management Scheduling Automations (com.snc.sn_app_fsm_scheduling_flows) si Gestion des services sur site vous disposez du rôle administrateur. Une fois le module d'extension installé, trois flux Flow Designer et neuf flux secondaires sont ajoutés à votre instance.

### Avant de commencer

Rôle requis : admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour plus d'informations, consultez Flux et flux secondaires d'automatisation du calendrier intra-journalier.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez le module d'extension Field Service Management Scheduling Automations (com.snc.sn_app_fsm_scheduling_flows) 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 Rechercher les composants installés avec une 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.

### Copier les flux d'automatisation du calendrier intrajournalier

Dupliquez les trois flux d'automatisation du calendrier intrajournalier installés avec le module d'extension Flux de Concepteur de flux de planification de Gestion des services sur site de sorte que si quelque chose s'interrompt dans les flux que vous avez activés, vous puissiez copier à nouveau les originaux.

#### Avant de commencer
Rôle requis : admin

#### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Automatisation des processus** > **Concepteur de flux**.
2. Sélectionnez le flux que vous souhaitez copier.
3. Cliquez sur l'icône Actions supplémentaires (icône ⋮ ) en haut à droite et sélectionnez **Copier le flux**.
4. Saisissez un nom pour le flux copié ou conservez le nom par défaut.

   **Remarque :**
   Le nom par défaut est le nom du flux que vous copiez avec le mot « Copier » ajouté à la fin.

5. Dans le champ **Application** , sélectionnez **Gestion des services sur site Planification des flux de Concepteur de flux**.
6. Sélectionnez **Copier**.
   Une copie du flux s'ouvre avec les informations que vous avez entrées.

#### Information associée

Flux et flux secondaires d'automatisation du calendrier intra-journalier

### Modifier la valeur pour les agents considérés comme en avance ou en retard

Modifiez la valeur qui détermine si un agent est en avance ou en retard.

#### Avant de commencer
Rôle requis : admin

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par défaut, les agents sont considérés comme en avance ou en retard s'ils sont en avance ou en retard de 30 % par rapport à l'heure spécifiée. Par exemple, si un agent a 18 minutes de retard sur une tâche d'une heure, il sera en retard de 30 %. Vous pouvez modifier cette valeur de pourcentage. Vous pouvez également passer de l'utilisation d'un pourcentage à l'utilisation de minutes.

**Avertissement :**
Ne modifiez aucune valeur liée aux conditions ou aux types de vérification. Cela cassera les flux.

#### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Automatisation des processus** > **Concepteur de flux**.
2. Sélectionnez le flux **de progression de la tâche de commande de travaux** .
3. Définissez la valeur sur minutes en saisissant une valeur en minutes et en définissant la valeur de pourcentage sur 0.
4. Définissez un pourcentage différent en modifiant la valeur de pourcentage.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 pourcentage est priorisé sur les minutes. Si les champs de pourcentage ont une valeur autre que 0, le pourcentage est utilisé comme valeur même si une valeur en minutes a été définie.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.

### Modifier l'heure qui détermine si un agent a agi

Affinez la durée qui détermine si un agent a agi comme prévu.

**Avant de commencer**
Rôle requis : admin

**Pourquoi et quand exécuter cette tâche**
Le flux Agent Not Take Action (Agent Not Take Action) est composé de trois flux secondaires qui déterminent si un agent a agi quand il a été planifié en fonction des valeurs de temps.

**Avertissement :**
Ne modifiez aucune valeur liée aux conditions ou aux types de vérification. Cela brise les flux.

**Procédure**

1. Accédez à la **Tous** > **Automatisation des processus** > **Concepteur de flux**.
2. Choisissez le flux secondaire que vous souhaitez modifier.
   - FSM : attendre le début du déplacement.
   - FSM : attendre que le travail soit terminé.
   - FSM : attendre le début du travail.
3. Sélectionnez l'action **Patientez 30 minutes après**.
4. Remplacez la valeur 30 par la nouvelle valeur.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

### Configuration de la planification de l'affectation automatique

La fonctionnalité d'affectation automatique peut être activée pour les demandes ou les tâches, selon les paramètres de configuration de l'application Service Management (SM).

## Vue d'ensemble de la configuration

Lorsque l'affectation automatique est activée et qu'une tâche est qualifiée ou marquée comme **Prêt pour le travail**, un agent approprié est automatiquement affecté à la tâche, qui passe à l'état **Affectée**. Si la tâche ne peut pas être affectée automatiquement, un utilisateur avec le rôle de répartiteur doit ajuster les valeurs dans le formulaire de tâche ou de demande, puis enregistrer l'enregistrement.

- Si les **demandes sont affectées alors que l'option Affectation automatique** est activée, les demandes sont affectées automatiquement.
- Si les **tâches sont affectées alors que l'option Affectation automatique** est activée, les tâches d'une demande sont affectées automatiquement.

Traduction automatique

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

## Critères d'affectation automatique

Le système utilise les critères suivants pour affecter automatiquement les agents.

### Critères d'affectation automatique

| Option | Description |
|---|---|
| Géolocalisation | Vous pouvez configurer si l'emplacement du domicile d'un agent doit être pris en compte lors de l'affectation automatique d'une tâche.<br><br>Pour calculer le temps estimé nécessaire à un agent pour se rendre à l'emplacement de la tâche, tenez compte des éléments suivants :<br><br>• Si la propriété de géolocalisation **Utiliser l'API Google Maps pour estimer les temps de trajet** est activée, vous pouvez sélectionner l'API Google Maps ou des estimations à vol d'oiseau dans les propriétés pour calculer une estimation du temps et de la distance du trajet.<br>• Si l'option **Utiliser l'API Google Maps pour estimer les temps de trajet** n'est pas activée, alors le système utilise la valeur dans le champ Durée de déplacement estimée dans la tâche de commande de travaux pour déterminer l'affectation de tâches pour l'agent.<br>• Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Gestion des services sur site.<br><br>**Remarque :**<br>Configurez les configurations suivantes :<br>• Activez **l'option Utiliser la planification des agents ou des tâches** pour calculer le temps d'arrivée estimé.<br>• Activer la **sélection automatique d'agents tiendra compte de leur localisation** pour configurer l'emplacement du domicile de l'agent.<br><br>Pour plus d'informations sur l'activation des configurations, consultez Configurations de domaine globales. |
| Compétences | Vous pouvez choisir si les compétences d'un agent doivent être prises en considération lors de l'affectation automatique d'une tâche.<br><br>Si vous affectez des tâches aux agents selon des exigences de compétences obligatoires, vous ne pouvez pas affecter automatiquement des tâches si l'agent n'a pas les compétences obligatoires nécessaires pour effectuer la tâche.<br><br>**Remarque :**<br>La propriété système work.management.use.mandatory.skills doit être activée pour configurer les compétences de l'agent. |
| Graphique des disponibilités | L'affectation automatique tient compte du calendrier existant d'un agent lors de l'affectation automatique de tâches supplémentaires. |
| Fenêtres des tâches | L'affectation automatique tente la planification dans les fenêtres de tâches configurées. Si une fenêtre ne peut être planifiée pour aucun des agents disponibles, l'affectation automatique échoue. |



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

### Critères d'affectation automatique (suite)

| Option | Description |
|---|---|
| Dépendances de tâches | L'affectation automatique tient compte de toutes les dépendances de tâches prédécesseurs (en amont) lors de l'affectation automatique d'une tâche.<br><br>L'affectation automatique prend en charge la dépendance avancée **Fin à début** sans temps de latence minimum ou maximum, lorsque le module d'extension Dépendance de tâche de service sur site (com.snc.fsm_task_dependency) est activé. |
| Calendriers des agents | L'affectation automatique prend en compte les calendriers des agents à partir de l'application pour affecter automatiquement une tâche uniquement si la propriété **Activer la planification des équipes pour FSM afin de déterminer la disponibilité** est activée.Service sur siteOptimisation des effectifs Pour plus d'informations, consultez Configurations du domaine global. |

### Affectation automatique d'une demande et d'une tâche

Attribuez automatiquement une tâche à un groupe de distribution lorsque l'option **Demandes affectées à l'aide de l'affectation automatique** est définie dans la configuration de l'application SM.

#### Avant de commencer

Rôle requis : wm_qualifier, wm_initiator

#### Procédure

1. Dans une des applications SM, effectuez l'une des actions suivantes :
   - Ouvrez une demande à l'état**En attente de qualification**, ou une demande qui a été qualifiée automatiquement, puis ouvrez une tâche à l'état **Brouillon**.
   - Ouvrez une tâche à l'état **Prêt pour le travail**.
2. Sélectionnez un **Groupe d'affectation**.
3. Si les options de configuration **Tâches affectées via l'affectation automatique** et **La sélection automatique d'agents tiendra compte de leur localisation** sont définies, saisissez un emplacement.

   La répartition automatique échouera à moins que la tâche ne contienne un emplacement valide.
4. Si l'option **Tâches affectées via l'affectation automatique** est activée, créez un calendrier pour cette tâche dans la section **Planifié**, ou laissez le système déterminer les heures.

   Par défaut, ServiceNow saisit la date et l'heure actuelles dans le champ **Début de fenêtre**. Si vous ne créez pas de calendrier ou de fenêtre fixe, ServiceNow utilisez la valeur de **démarrage** pour rechercher un agent qui dispose de ce créneau horaire ouvert.

   Pour obtenir des instructions, consultez Création de tâches de commande de travaux.
5. Cliquez sur **Qualifié** ou sur **Prêt pour le travail**.

   La vue revient à la page précédente, et un message de réussite apparaît. Le système affecte un agent à la tâche, saisit le groupe d'affectation de l'agent dans l'enregistrement de la tâche et fait passer son état à **Affecté**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 cas d'échec de l'affectation automatique, le message indique soit qu'aucun agent n'était disponible, soit que la tâche n'a pas renseigné d'emplacement. Le système fait passer les tâches dont l'affectation automatique échoue à l'état **Toujours en attente d'expédition**.

6. Pour attribuer automatiquement une tâche ayant précédemment échoué, entrez toute information manquante ou modifiez le calendrier, puis enregistrez l'enregistrement.

## Gestion des conflits de planification des tâches

Certaines mises à jour des tâches de commande de travaux (WOT) peuvent provoquer des conflits lorsqu'elles se produisent pendant l'exécution d'une tâche planifiée. Vous pouvez utiliser une table pour suivre ces conflits de planification à mesure qu'ils surviennent. Le suivi des conflits vous aide à surveiller et à résoudre efficacement les problèmes, en veillant à ce que les WOT et les calendriers des agents restent à jour et alignés.

## Méthodes de planification incluses

- Optimisation du calendrier
- Planification dynamique
- Planification manuelle
- Recommandations de tâches intelligentes
- Optimisation de l'itinéraire

## Messages de prévention des conflits et d'avertissement

Lorsqu'un WOT est optimisé ou planifié, les utilisateurs reçoivent des messages d'avertissement lorsqu'ils apportent des changements aux champs susceptibles d'impacter le processus de planification. Ces champs comprennent les éléments suivants :

- Durée de travail estimée : temps prévu requis pour terminer la tâche.
- Compétences de la tâche : compétences spécifiques requises pour effectuer la tâche.
- Priorité : urgence ou importance de la tâche.
- Lieu : emplacement physique où la tâche doit être effectuée.
- Valeur : importance ou valeur de la tâche.
- Pénalité : la pénalité associée au fait de ne pas terminer la tâche à temps.
- Technicien préféré/secondaire/exclu : techniciens préférés, secondaires ou exclus de la tâche.
- Équipe de l'agent : équipe pendant laquelle l'agent est disponible.
- Compétences de l'agent : compétences possédées par l'agent.
- Niveaux de compétence de l'agent : niveaux d'expertise des compétences de l'agent.
- Emplacement de l'agent : l'emplacement physique de l'agent.

## Journalisation et résolution des conflits

La mise à jour d'un enregistrement de tâche de commande de travaux (WOT) au cours d'une exécution de planification peut provoquer des conflits. Pour gérer efficacement ces conflits, le système les consigne et les capture dans la table Conflit de planification 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.

tâches de commande de travaux [wm_task_scheduling_conflict], ce qui permet de s'assurer que tous les problèmes sont documentés et peuvent être résolus rapidement.

Vous déterminez si le processus de planification doit s'exécuter à nouveau en fonction des nouvelles valeurs qui ont été modifiées pendant l'exécution du processus. Par exemple, si la durée de travail estimée est modifiée pendant une exécution de planification, vous pouvez décider ce qui suit :

- Le système doit renvoyer le WOT avec la durée de travail estimée précédente.
- Le processus de planification doit être planifié pour s'exécuter à nouveau dans X minutes avec la nouvelle durée de travail estimée.

## Configurer Service sur site Agent mobile

La configuration de l'application Service sur site mobile implique la configuration de l'application, la personnalisation des actions d'interface utilisateur et d'autres fonctionnalités pour activer la Agent mobile gestion des tâches à partir de votre téléphone ou autre appareil mobile.

L'application Gestion des services sur site inclut le module d'extension Service sur site Mobile (com.sn_fsm_mobile) par défaut. Ce module d'extension active la fonctionnalité de l'application Service sur site mobile au sein de votre Gestion des services sur site application. Vous pouvez configurer les fonctionnalités suivantes dans cette application mobile pour garantir une expérience mobile optimisée pour votre Agent mobile instance d'application, ce qui permet aux agents et aux répartiteurs de travailler efficacement depuis n'importe quel emplacement :

- Personnalisez les propriétés système et mobiles pour adapter l'expérience mobile en fonction des besoins de votre organisation. Cela inclut la configuration de paramètres tels que les options d'affichage, les autorisations et les contrôles d'accès.
- Permettez au fournisseur de service externalisé de gérer les tâches sur les équipements mobiles. Cette fonctionnalité permet aux entrepreneurs d'accéder aux tâches qui leur sont attribuées et de les gérer, garantissant une collaboration transparente et une exécution efficace des tâches.
- Utilisez la fonctionnalité de briefing de tâche à l'aide de la fonctionnalité d'agent virtuel. Cela permet aux agents de recevoir des briefings et des instructions pour leurs tâches directement via l'application mobile, ce qui leur permet de disposer de toutes les informations nécessaires pour mener à bien leurs missions.
- Implémentez la fonctionnalité d'orientation en intérieur dans l'application mobile. Cela permet aux agents de naviguer plus facilement dans des environnements intérieurs complexes, ce qui améliore leur efficacité et réduit les temps de réponse.

### Vue d'ensemble de la configuration

Les étapes de configuration de l'Agent mobile de service sur site sont les suivantes :

1. Configurer l'application Now Mobile Agent

   Configurez l'application et personnalisez-la pour les Agent mobile agents et les répartiteurs de service sur site.

2. Field Service Contractor for mobile Fonctionnalité de l'application Now Mobile Agent

   La Field Service Contractor for mobile fonctionnalité de l'application ServiceNow Agent permet aux prestataires de gérer les tâches de commande de travaux.

Traduction automatique

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

3. Configuration des Service sur site Agent virtuel conversations

   ServiceNow® Agent virtuel for Gestion des services sur site permet aux agents de service sur site d'obtenir des réponses rapides à leurs questions liées au travail en interagissant avec un agent virtuel via l'application mobile Now Agent.

4. Configuration du mappage de site pour Gestion des services sur site

   Le mappage de site permet aux agents de Gestion des services sur site naviguer sur les chantiers lorsque leurs tâches se déroulent dans de grandes installations intérieures.

5. Activer Barre latérale pour l'application Service sur site Agent mobile

   Vous pouvez activer le module d'extension Barre latérale for Gestion des services sur site (com.sn_fsm_sidebar) si Gestion des services sur site vous disposez du rôle administrateur. L'activation de ce module d'extension active la Barre latérale fonctionnalité sur l'application Agent mobile .

6. Configuration des notifications push pour l'affectation de tâche

   Configurez les notifications pour vous assurer que les agents et les répartiteurs reçoivent des mises à jour et des alertes en temps opportun sur leurs équipements mobiles. Cette fonctionnalité les tient informés des tâches importantes et des changements en temps réel.

## Configurer l'application Now Mobile Agent

Configurez l'application Agent et personnalisez-la Now Mobile pour les agents et les répartiteurs de service sur site.

### Avant de commencer

Rôle requis : admin

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Applications système** > **Studio**.
2. Dans l'écran **Sélectionner l'application** sélectionnez **Field Service Mobile**.
3. Personnalisez l'application pour qu'elle affiche les widgets et les champs souhaités sur l'instance d'application mobile.
4. Suivez ces étapes pour configurer l'application Now Mobile Agent.

   a. Connectez-vous à vos données de service sur site

      Connectez l'application Now Mobile Agent à votre instance d'application Field Service pour gérer le travail sur votre équipement mobile.

   b. Configurer les actions d'interface utilisateur dans l'application Now Mobile Agent

      Activez ou désactivez les actions d'interface utilisateur souhaitées sur l'équipement mobile afin de réduire la charge sur les ressources mobiles.

   c. Personnalisation des actions d'interface utilisateur pour l'application Now Mobile Agent

      Facilitez la tâche de vos utilisateurs finaux grâce à l'application Field Service Mobile en créant des actions d'interface utilisateur personnalisées.

   d. Configuration des notifications push pour l'affectation de tâche

Traduction automatique

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

Attribuez des tâches et envoyez des rappels aux agents du service clientèle et aux techniciens sur site à l'aide de notifications push.

**e.** Configurer la mise en mémoire cache hors ligne planifiée

Configurez les composants système pour qu'ils téléchargent automatiquement le cache en arrière-plan.

**f.** Configurer la liste des tâches de commande de travaux récemment fermées

Configurez le nombre de tâches de commande de travaux récemment fermées à afficher dans la liste **des tâches récemment fermées** de l'application Now Mobile Agent.

**g.** Configurer les notes de gestion spéciale pour l'application Now Mobile Agent

Utilisez des notes de gestion spéciale pour informer les utilisateurs des informations importantes sur une tâche de travail individuelle.

**h.** Activer la messagerie instantanée dans l'application Now Mobile Agent

Activez l'action rapide Messagerie instantanée pour que les agents de service sur site puissent discuter avec un agent virtuel à l'aide de l'application ServiceNow Agent mobile.

**i.** Suivi de la localisation pour Mobile

Le suivi de l'emplacement vous permet de suivre l'activité et le positionnement des agents pendant qu'ils effectuent des tâches. Vous pouvez également utiliser la fonctionnalité pour vous assurer que vos agents sont en sécurité et peuvent être facilement localisés.

**j.** Activer le thème foncé dans l'application Now Mobile Agent

Activez le thème sombre pour soulager la fatigue oculaire et améliorer la lisibilité.

**Information associée**

Mobile Platform

Achèvement du travail sur l'application ServiceNow Agent mobile

## Connectez-vous à vos données de service sur site

Connectez l'application Now Mobile Agent à votre instance d'application Field Service pour gérer le travail sur votre équipement mobile.

### Avant de commencer

Téléchargez l'application Now Mobile Agent sur une iOS plateforme à l'aide de l'App Store ou sur une plateforme Android à l'aide du Play Store.

Rôle requis : wm_agent ou wm_dispatcher

### Procédure

1. Ouvrez l'application mobile et appuyez sur le signe **+**.
2. Connectez-vous à votre instance d'application Field Service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 entrer l’adresse manuellement, tapez l’adresse de l’instance fournie par votre administrateur dans le champ **Adresse de l’instance** . Par exemple, https://<nom d’instance>.service-now.com.
- Pour scanner le code QR, appuyez sur l’icône de code QR et scannez le code QR fourni par votre administrateur.

3. Appuyez sur **Service sur site** pour commencer votre travail.

**Information associée**

Application mobile Agent

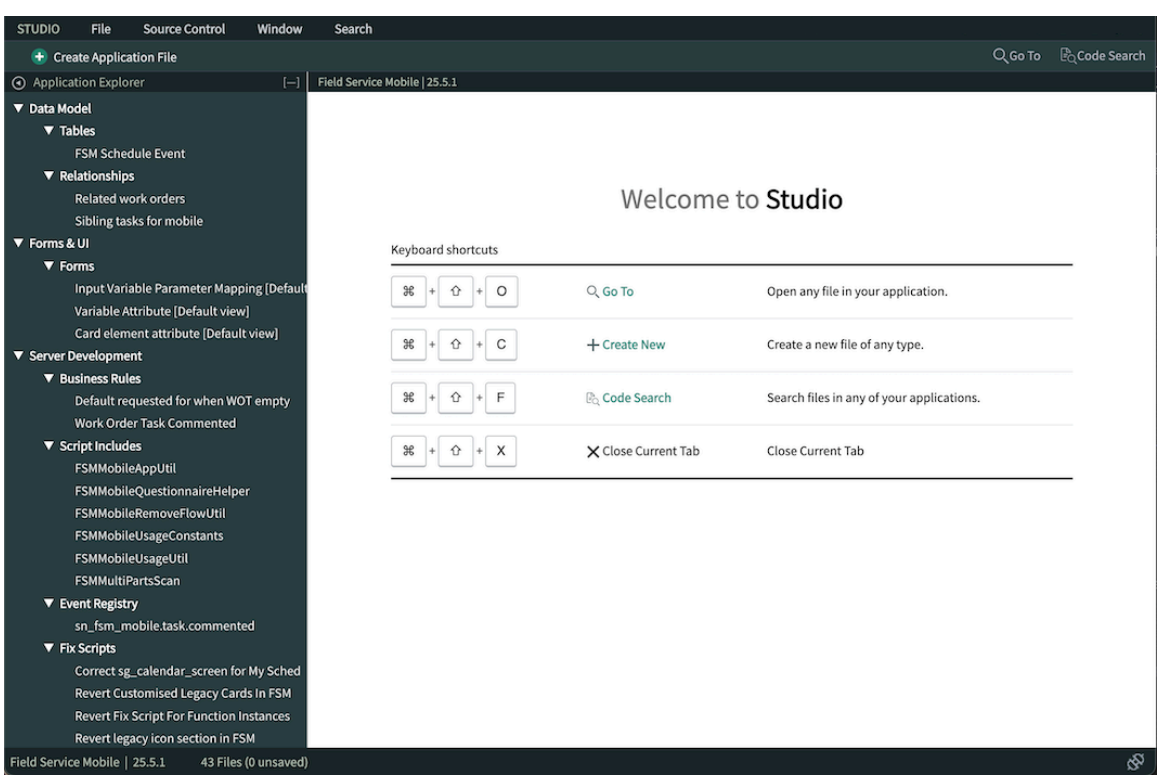
## Personnalisation des actions d’interface utilisateur pour l’application Now Mobile Agent

Facilitez la tâche de vos utilisateurs finaux grâce à l’application Field Service Mobile en créant des actions d’interface utilisateur personnalisées.

Les configurations pour les conditions d’action d’interface utilisateur dans l’application Field Service Mobile sont différentes de celles de l’application de bureau. Contrairement à l’application de bureau, les conditions d’action de l’interface utilisateur sur mobile n’exécutent aucune requête de base de données et n’utilisent donc pas de ressources mobiles. Sur l’application mobile, au lieu d’effectuer une vérification système de l’activation d’une configuration de service sur site, vous pouvez configurer le bouton pour qu’il soit actif ou inactif.

En tant qu’administrateur, vous pouvez examiner les actions d’interface utilisateur mobile et désactiver celles qui ne sont pas utilisées pour utiliser moins de ressources mobiles.

L’image suivante montre l’application Now Mobile Agent ouverte dans Studio. L’application Now Mobile Agent ouverte dans Studio est l’endroit où vous pouvez configurer les actions d’interface utilisateur.




Voici un exemple de configuration d’action d’interface utilisateur pour l’acceptation d’une tâche de commande de travaux.

Traduction automatique

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

Le bouton **Accepter** de l'application de bureau a les conditions d'action d'interface utilisateur suivantes :

```
current.state == 16 && (new StateFlow().validFlow(current,
'53d0aea8d7230100fceaa6859e610326', 'manual'));
```

Le système vérifie les conditions de flux d'états suivantes :

1. L'enregistrement SMconfiguration, pour voir si l'action d'interface utilisateur **accept_reject** est activée ou désactivée à l'aide du script suivant :

   ```
   (new sn_sm.SMConfiguration()).isEnabled(current, "accept_reject", false)
   ```

2. Si la tâche a été affectée automatiquement

Pour modifier l'action d'interface utilisateur pour le bouton correspondant sur votre équipement mobile :

1. Ne changez pas la condition `current.state == 16` . Elle effectue une recherche d'informations sur l'enregistrement actuel.
2. Si cette condition :

   ```
   (new sn_sm.SMConfiguration()).isEnabled(current, "accept_reject", false)
   ```

   est définie sur **faux**, supprimez cette condition et désactivez les actions d'interface utilisateur mobiles correspondantes sur l'application mobile.
3. Définissez la valeur des **tâches actuelles affectées au** paramètre de champ sur l'utilisateur connecté, comme indiqué ici : `current.assigned_to == gs.getUserID()`

Sur la base de l'exemple précédent, voici la condition modifiée pour l'action d'interface utilisateur dans l'application mobile :

```
current.state == 16 && current.assigned_to == gs.getUserID()
```

Voici un autre exemple de configuration pour l'affectation automatique d'une tâche.

La fonctionnalité **Me l'affecter** de l'application de bureau a les conditions d'action d'interface utilisateur suivantes :

```
(new SMTask()).canAssignToSelf(current)
```

La méthode de script include `SMTask.canAssignToSelf(task)` effectue une vérification du système pour les conditions suivantes :

1. État de la tâche
2. Valeur de l'heure de début planifiée
3. Si la tâche a été affectée automatiquement
4. Si l'utilisateur a les rôles de base et d'agent tels que définis dans l'enregistrement de configuration SM
5. Si l'utilisateur fait partie d'un groupe géré par le groupe de distribution des tâches

Sur l'application mobile, la condition de script d'interface utilisateur suivante vérifie les trois premières conditions énumérées ci-dessus :

```
current.assigned_to != gs.getUserID() && !(current.expected_start.nil()) && (current.state ==
10 || current.state == 16)
```

Pour la quatrième condition, vous pouvez ajouter un rôle spécifique dans le champ **Rôles**.

Traduction automatique

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

Pour la cinquième condition, effectuez la validation suivante dans l'élément d'action d'écriture différée wot_assign_to_me :

```
if (smTask.canAssignToSelf(wotGR))
smTask.assignToMe(gs.getUserID(), input.sys_id);
else
gs.addErrorMessage(gs.getMessage("Not a valid task assignment."));
```

### Configurer les actions d'interface utilisateur dans l'application Now Mobile Agent

Activez ou désactivez les actions d'interface utilisateur souhaitées sur l'équipement mobile afin de réduire la charge sur les ressources mobiles.

**Avant de commencer**
Rôle requis : admin

**Procédure**

1. Dans le navigateur d'applications de bureau, saisissez sys_sg_button_instance.list et appuyez sur **Entrée** .
2. Définissez la condition de filtre dans le formulaire **Instances de fonction** sur **[Application] [est] [Field Service Mobile]**.
3. Faites un clic droit sur le champ **Fonction** et sélectionnez **Groupe**.
4. Définissez le champ **Actif** sur **faux** pour les boutons que vous souhaitez désactiver dans l'interface Field Service Mobile.

### Configuration des notifications push pour l'affectation de tâche

Attribuez des tâches et envoyez des rappels aux agents du service clientèle et aux techniciens sur site à l'aide de notifications push.

Les agents et les techniciens peuvent recevoir des notifications push à propos des tâches sur leurs équipements mobiles. Les répartiteurs et les gestionnaires peuvent utiliser les notifications push pour affecter des tâches à des groupes ou à des agents individuels et pour envoyer des rappels. Les agents et techniciens peuvent accepter ou rejeter les tâches depuis leurs équipements mobiles en fonction de la configuration.

Les notifications push pour les tâches de commande de travaux utilisent l'application push de l'**application mobile ServiceNow**. Utilisez cette application pour envoyer des notifications à la fois aux utilisateurs individuels et aux groupes d'affectation.

Les utilisateurs ayant le rôle d'administrateur système peuvent activer et configurer les notifications push. Voir Notifications push pour plus d'informations.

## Notifications push pour l'affectation des tâches

Lorsqu'un répartiteur ou un gestionnaire affecte une tâche à un utilisateur individuel :

- l'utilisateur reçoit une notification avec une action **Approuver** ou **Rejeter**. Approuver la notification affecte la tâche à l'utilisateur. Rejeter la notification annule l'affectation de la tâche et la renvoie à l'état **Expédition en attente**.
- avec l'affectation automatique activée, l'utilisateur reçoit une notification à propos de la tâche affectée et aucune autre action n'est nécessaire.

**Remarque :**
ce comportement dépend du paramètre défini pour l'option de configuration **L'agent doit accepter ou rejeter la tâche affectée**. S'il est désactivé, l'agent n'a pas la possibilité de rejeter une tâche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 répartiteur ou un gestionnaire affecte une tâche à un groupe d'affectation, tous les utilisateurs du groupe reçoivent une notification avec une action **Approuver** ou **Rejeter**. Les agents reçoivent la notification et peuvent accepter ou rejeter la tâche. Quand un agent clique sur **Me l'affecter**, l'état de la tâche passe à **Affecté**.

## Notifications push de rappel

Les notifications peuvent être envoyées comme un rappel des tâches et des échéances SLA à venir. Ces notifications sont envoyées à l'agent affecté à la tâche.

Envoyez des notifications de rappel pour les tâches à venir. Les rappels peuvent être réglés à des intervalles de 15 minutes et jusqu'à une heure. Ces rappels nécessitent la définition de la propriété système **wm_notification.upcoming.task.reminder.minutes.before**. Le paramètre par défaut est de 45 minutes avant l'heure de début de la tâche. Si la valeur de cette propriété n'est pas définie, l'agent ne reçoit pas de rappels.

Envoyez des notifications aux agents affectés et aux gestionnaires d'agents pour les SLA suivants :

- Avertissement SLA
- SLA rompu
- Réparation de SLA terminée

### Notification push, actions et messages

Notifications push, actions et messages pour les affectations et rappels de tâches de commande de travaux.

## Notifications push

Ajoute les notifications suivantes à **Notification système** > **Transmettre par push** > **Notifications push**:

- WorkOrderTaskUpcomingReminder : envoie une notification à l'agent affecté en guise de rappel d'une tâche à venir.
- WorkOrderTaskAcceptanceNotification : envoie une notification lorsqu'une tâche doit être acceptée par un agent.
- WorkOrderTaskGrpAssignmentNotification : envoie une notification lorsqu'un répartiteur affecte une tâche à un groupe d'affectation.
- WorkOrderTaskAutoAcceptanceNotification : lorsque l'affectation automatique est activée, envoie une notification lorsqu'une tâche est acceptée automatiquement par un agent.

## Actions de notification push

Ajoute les actions suivantes à **Notification système** > **Transmettre par push** > **Action push**:

- Tâche de commande de travaux-Action Accepter
- Tâche de commande de travaux-Action Rejeter
- Tâche de commande de travaux-Action En retard

## Messages de notification push

Ajoute les messages suivants à **Notification système** > **Transmettre par push** > **Messages push**:

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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’acceptation de la tâche de commande de travaux
- Message d’acceptation automatique de la tâche de commande de travaux
- Message d’affectation de groupe pour la tâche de commande de travaux
- Message de rappel de la tâche de commande de travaux à venir

## Activer les préférences de notification

Les agents de service sur site doivent activer les préférences de notification suivantes :

1. Accédez à la **Libre-service** > **Mes notifications**.
2. Activez les notifications de tâches de commande de travaux :
   - Notification d’acceptation de la tâche de commande de travaux
   - Notification d’acceptation automatique de la tâche de commande de travaux
   - Notification d’affectation de groupe pour la tâche de commande de travaux
   - Notification de rappel de la tâche de commande de travaux à venir
3. Vérifiez que les notifications sont activées sur le profil d’utilisateur.

### Configurer la mise en mémoire cache hors ligne planifiée

Configurez les composants système pour qu'ils téléchargent automatiquement le cache en arrière-plan. Si vous apportez des modifications à ces propriétés, vous devez d’abord les créer.

**Avant de commencer**
Rôle requis : wm_admin

**Procédure**

1. Configurez les propriétés pour planifier le téléchargement du cache hors ligne.

   a. Dans le navigateur d’application, saisissez `sys_properties.list`.

   b. Définissez les valeurs des propriétés système.

**Configuration des propriétés système pour le téléchargement planifié du cache hors connexion**

| Propriété | Description |
|---|---|
| glide.sg.offline.scheduled_download.enabled | Activez le téléchargement planifié pour tous les utilisateurs de l'application Agent.<br>▪ Type : vrai/faux<br>▪ Valeur par défaut : faux |
| glide.sg.offline.scheduled_download.cachesync_offset | Nombre de minutes avant que l'équipe d'un utilisateur ne commence la génération de charge utile. La valeur de la propriété est en minutes. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 |
| --- | --- |
| | **Remarque :** Ne définissez pas la valeur de cette propriété sur moins que l'intervalle dans lequel la tâche de planification mobile hors ligne s'exécute. Cela empêcherait les charges utiles hors ligne d'être générées. |
| glide.sg.offline_payload.refresh_frequency | Nombre de minutes avant qu'un enregistrement de cache ne soit marqué pour actualisation.<br>▪ Type : nombre entier<br>▪ Valeur par défaut : 240 minutes |
| glide.sg.offline.expiration | Durée après laquelle le cache expire pour le client. Chaque fois que la charge utile est actualisée, ce délai est prolongé.<br>▪ Type : entier<br>▪ Valeur par défaut : 172 800 000 millisecondes<br>**Remarque :** 172 800 000 millisecondes, c'est 48 heures. après 48 heures, le système supprime les données conformément à un protocole de sécurité. |

**Remarque :**
Pour définir des propriétés supplémentaires pour la planification du téléchargement du cache hors connexion, consultez Configurer le comportement en mode hors connexion .

**c.** Cliquez sur **Mettre à jour**.

**2.** Configurez la tâche planifiée de manière à planifier le téléchargement du cache hors ligne.

**a.** Accédez à la **Définition du système** > **Travaux planifiés**.

**b.** Cliquez sur la tâche planifiée **Remplir la table du calendrier quotidien de l'agent** et configurez le calendrier de la tâche.

**i.** Activez la tâche en sélectionnant la case à cocher **Actif**.

**ii.** Dans le champ **Durée**, saisissez la durée d'exécution de la tâche.

**iii.** Définissez le champ **Exécution** sur **Quotidien**.

**c.** Cliquez sur **Mettre à jour**.

### Configurer la liste des tâches de commande de travaux récemment fermées

Configurez le nombre de tâches de commande de travaux récemment fermées à afficher dans la liste **des tâches récemment fermées** de l'application Now Mobile Agent.

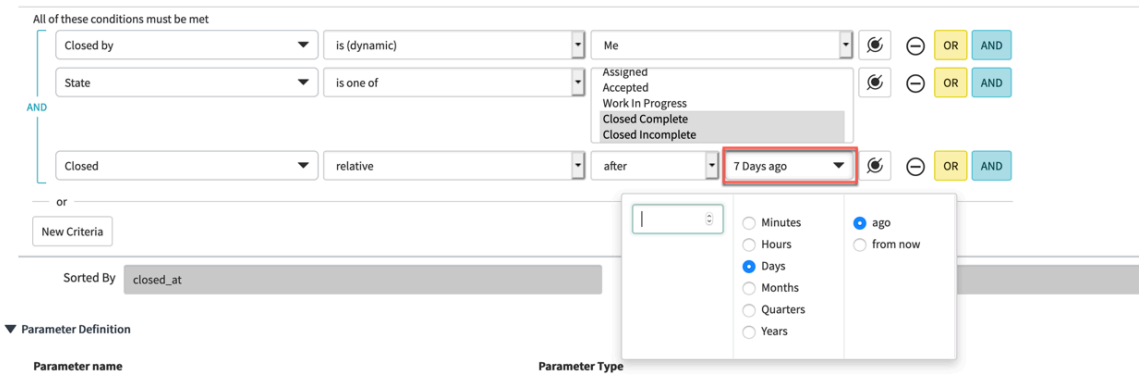
Traduction automatique

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

### Avant de commencer
Rôle requis : admin

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Applications système** > **Studio**
2. Dans l'écran **Sélectionner une application** , sélectionnez Service sur site Mobile.
3. Ouvrez l'élément **de données DI_recently_closed_tasks** .
4. Dans la section Condition, sélectionnez le paramètre d'heure dans la liste.




5. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Configurer les notes de gestion spéciale pour l'application Now Mobile Agent

Utilisez des notes de gestion spéciale pour informer les utilisateurs des informations importantes sur une tâche de travail individuelle.

### Avant de commencer
Rôle requis : sn_shn.admin

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Notes de gestion spéciale** > **Configuration**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Sélectionnez une table dans le champ **Nom de table**.
4. Si vous le souhaitez, sélectionnez un ou plusieurs **champs connexes**.
5. Cliquez sur **Envoyer**.
6. Pour modifier les propriétés des notes de gestion spéciale, voir Configurer les propriétés des notes de gestion spéciale .

## Activer la messagerie instantanée dans l'application Now Mobile Agent

Activez l'action rapide Messagerie instantanée pour que les agents de service sur site puissent discuter avec un agent virtuel à l'aide de l'application Now Mobile Agent.

### Avant de commencer
Assurez-vous que la messagerie instantanée virtuelle est configurée pour être utilisée dans Centre de services aux employés. Pour en savoir plus sur la messagerie instantanée virtuelle, reportez-vous à la section Agent virtuel pour Gestion des services sur site.

Rôle requis : admin

Traduction automatique

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

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Mobile système** > **Lanceurs d'applet**.
2. Ouvrez l’enregistrement **de la page d’accueil** .
3. Dans la liste connexe Corps, sous la section Cartes de menu d’actions rapides, ouvrez l’enregistrement**de messagerie instantanée** .
4. Sélectionnez l'option **Actif** pour activer l'action rapide.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

#### Suivi de la localisation pour Mobile

Le suivi de l’emplacement vous permet de suivre l’activité et le positionnement des agents pendant qu’ils effectuent des tâches. Vous pouvez également utiliser la fonctionnalité pour vous assurer que vos agents sont en sécurité et peuvent être facilement localisés.

## Options de suivi de l'emplacement

Deux options sont disponibles pour le suivi de la localisation. Vous pouvez sélectionner une option pour les utilisateurs ou mettre les deux options à la disposition des utilisateurs qui doivent ensuite sélectionner une option de suivi de l’emplacement. L’option de suivi de l’emplacement que vous sélectionnez s’applique à l’instance.

Les deux options de suivi de l’emplacement sont les suivantes :

- Suivi manuel : cette option permet aux utilisateurs de choisir de démarrer le suivi de l’emplacement pour une période définie ou de suivre les utilisateurs en continu. Ce type de suivi de localisation n’est pris en charge que sur l’application Agent mobile . Pour plus d’informations sur l’option de suivi manuel, reportez-vous à la section Configuring manual location tracking .
- Suivi basé sur des actions : vous pouvez utiliser cette option pour configurer des fonctions permettant de démarrer ou d’arrêter le suivi de l’emplacement, en fonction des actions effectuées par un utilisateur. Ce type de suivi de localisation est pris en charge à la fois sur l’application Agent mobile et sur l’application Now Mobile . Pour plus d’informations sur l’option de suivi basé sur des actions, reportez-vous à la section Configuring action-based location tracking .

## Activation des modules d’extension

En tant qu’administrateur, vous devez activer le suivi de géolocalisation pour vos utilisateurs en installant le module d’extension Geolocation (com.snc.geolocation). Ce module d’extension active l’option de suivi manuel. Pour activer le suivi de localisation basé sur des actions, le module d’extension Mobile Location Tracking (com.glide.sg.location.tracking) doit être installé.

**Remarque :**
Pour installer le module d’extension Suivi de la localisation mobile (com.glide.sg.location.tracking), vous devez d’abord installer le module d’extension Géolocalisation (com.snc.geolocation).

Pour en savoir plus 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.

## Le suivi de l'emplacement et vos utilisateurs

Après avoir activé les modules d'extension et effectué les différentes configurations, vous devez activer le suivi de localisation pour les utilisateurs. Pour plus d'informations, consultez Enabling location tracking for users .

Du côté des utilisateurs, après avoir configuré les options de suivi de localisation, les utilisateurs verront les paramètres de suivi de localisation par géolocalisation dans l'onglet **Paramètres** de leurs appareils mobiles. Les utilisateurs peuvent activer ou désactiver le suivi de localisation sur leur appareil. Pour plus d'informations, consultez Using location tracking for mobile .

## Suivi de l'emplacement hors ligne

Le suivi de l'emplacement est pris en charge hors ligne. En mode hors connexion, l'emplacement et l'activité de l'utilisateur sont collectés et stockés dans l'appareil. Lorsque l'utilisateur se reconnecte, toutes les données de suivi collectées sont synchronisées avec son instance.

### Suivi de l'emplacement Gestion des services sur site basé sur des actions, par exemple

Apportez des mises à jour au suivi de l'emplacement basé sur des actions pour un suivi plus précis de l'emplacement d'un agent. De cette façon, vous pouvez effectuer des ajustements de calendrier à la volée si vous voyez que leur emplacement est plus éloigné que prévu.

#### Avant de commencer

https://player.vimeo.com/video/1037613821?h=44aee9c0ed&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Rôle requis : admin

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans l'exemple ci-dessous, vous ajustez l'élément d'action Démarrer le déplacement pour suivre l'agent sur une période plus longue et avec plus de précision.

Le suivi basé sur l'action suit l'emplacement d'un agent de service sur site lorsque celui-ci clique sur le bouton d'action d'une tâche de commande de travaux. La durée du suivi est configurée par un administrateur. La modification des paramètres basés sur des actions n'a pas d'impact sur les changements d'état si vous avez configuré un suivi manuel. Basé sur l'action est personnalisable pour toutes les fonctions qui modifient l'état d'une tâche de commande de travaux prête à l'emploi. Pour plus d'informations sur le suivi basé sur les actions, reportez-vous à la section Configuring action-based location tracking .

Le suivi manuel permet de suivre un agent de service sur site pendant une certaine période de temps. Par exemple, en continu ou pour un ensemble d'heures donné, qu'un agent de service sur site clique ou non sur un bouton d'action de tâche de commande de travaux. Pour plus d'informations sur le suivi manuel, reportez-vous à la section Configuring manual location tracking .

Le rôle wm_agent est requis pour le suivi. Cela doit être appliqué à l'agent pour le suivi des clients et la géolocalisation.

#### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Mobile système** > **Fonctions**.
2. Recherchez et sélectionnez la fonction **Démarrer le déplacement** .
3. Sélectionnez **ici** si vous voyez l'avis indiquant :

Traduction automatique

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

Cet enregistrement se trouve dans l'application Field Service Mobile, mais Global est l'application actuelle. Pour modifier cet enregistrement, sélectionnez.

4. Ouvrez l'onglet **Suivi de l'emplacement** .
5. Sélectionner l'icône Prévisualiser cet enregistrement sur la ligne Propriétés de suivi.
6. Sélectionnez **Ouvrir l'enregistrement**.
7. Sélectionnez **ici** si vous voyez l'avis indiquant :
   Cet enregistrement se trouve dans l'application Field Service Mobile, mais Global est l'application actuelle. Pour modifier cet enregistrement, sélectionnez.
8. Ajustez les paramètres de suivi de la localisation :
   a. Changez la durée de 1 à 3. Qui suit l'emplacement d'un agent de service sur site pendant trois heures au lieu de 1 heure par défaut.
   b. Changez la précision de moyenne à élevée. Cela vous montre l'emplacement de l'agent à moins de 10 mètres au lieu des 100 mètres par défaut.
   c. Passez la proximité de 100 mètres à 10 mètres. Qui met à jour l'emplacement de l'agent lorsqu'il se déplace de plus de 10 mètres au lieu de 100.
   d. Passez la fréquence d'une heure à une minute. qui met à jour l'emplacement de l'agent toutes les minutes.

   **Remarque :**
   Changer la fréquence à toutes les minutes ne doit être effectué que si cela est nécessaire pour votre cas d'utilisation à des fins de suivi.

9. Sélectionnez Mettre à jour.

### Activer le thème foncé dans l'application Now Mobile Agent

Activez le thème sombre pour soulager la fatigue oculaire et améliorer la lisibilité.

**Avant de commencer**
Rôle requis : wm_agent

**Procédure**

1. Ouvrez l'application Now Mobile Agent.
2. Appuyez sur **Paramètres**.
3. Appuyez sur **Apparence**.
4. Appuyez sur **Thème sombre**.

**Résultats**
L'application passe au thème sombre.

## Field Service Contractor for mobile Fonctionnalité de l'application Now Mobile Agent

La Field Service Contractor for mobile fonctionnalité de l'application Now Mobile Agent permet aux prestataires de gérer les tâches de commande de travaux.

L'application Field Service Contractor for mobile permet aux gestionnaires et aux agents de service sur site des entreprises contractantes de gérer et de travailler sur les tâches de commande de travaux affectées. Lorsqu'ils ne sont pas connectés à Internet, les agents peuvent utiliser l'application mobile pour effectuer des activités telles que l'ajout de notes,

Traduction automatique

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

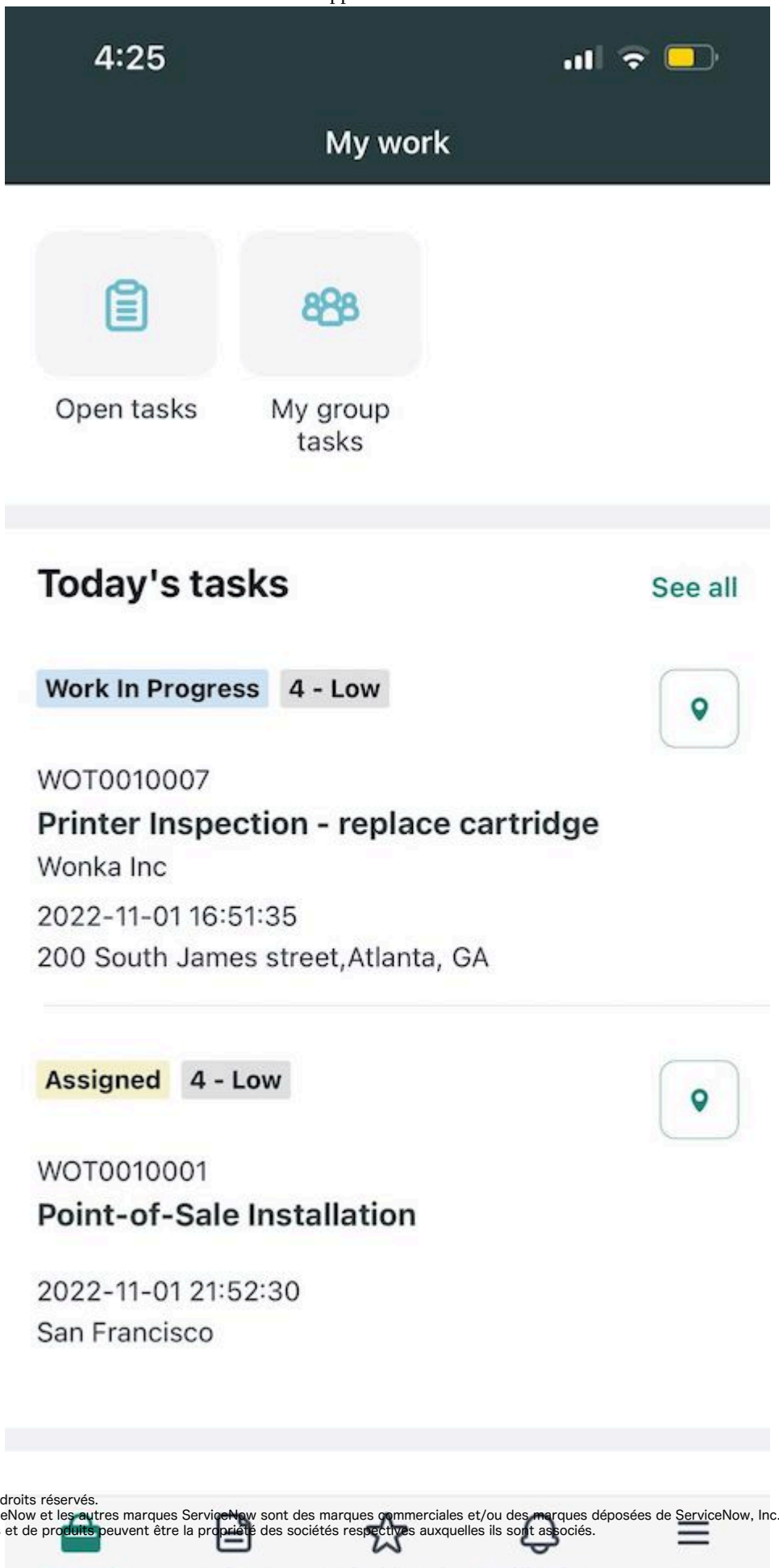
la référence aux articles de la base de connaissances joints et la fermeture des tâches de commande de travaux. L'application Now Mobile Agent synchronise les informations et fournit les dernières informations lorsqu'elle est à nouveau en ligne.

Traduction automatique

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

**Field Service Contractor for mobile**

Gérer les commandes de travaux avec l’application mobile Prestataire de service 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.

Les étapes de configuration Field Service Contractor for mobile sont les suivantes :

1. Activer la fonctionnalité dans l'application Field Service Contractor for mobileNow Mobile Agent

   Activez-le Field Service Contractor for mobile pour gérer les tâches de commande de travaux affectées à la société contractante.

2. Accéder à l'application ServiceNow Agent pour Field Service Contractor for mobile

   Accédez à l'application pour gérer les Field Service Contractor for mobile tâches à partir de votre téléphone ou d'autres équipements mobiles.

**Information associée**

Field Service Contractor for mobile

## Activer la fonctionnalité dans l'application Field Service Contractor for mobileNow Mobile Agent

Activez le module d'extension Field Service Contractor for mobile (com.snc.fsm_ext_mobile) pour gérer les tâches de commande de travaux affectées à la société contractante. Ce module d'extension active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

### Avant de commencer

Field Service Contractor for mobile nécessite un abonnement distinct du reste de ServiceNow AI Platform.

Pour acheter un abonnement, contactez votre chargé de clientèle ServiceNow. Lorsque vous achetez un abonnement, certains modules d'extension sont activés automatiquement. Si un module d'extension acheté n'est pas activé automatiquement, vous pouvez l'activer manuellement à partir de la liste Toutes les applications de votre instance.

**Remarque :**

Avant d'acheter un abonnement, vous pouvez évaluer la fonctionnalité sur une instance de non-production sans frais en la demandant auprès du Now Support Catalogue de services.

Rôle requis : admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Mes tâches, Articles, Notifications, Mes incidents et Plus d'applets, les onglets de navigation sont activés par défaut pour les nouveaux clients et les clients mis à niveau lorsqu'ils effectuent l'activation à l'aide du module d'extension Field Service Contractor for mobile (com.snc.fsm_ext_mobile).

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez le module d'extension Field Service Contractor for mobile (com.snc.fsm_ext_mobile) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

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

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

Traduction automatique

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

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

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

### Accéder à l'application ServiceNow Agent pour Field Service Contractor for mobile

Accédez à l'application pour gérer les Field Service Contractor for mobile tâches à partir de votre téléphone ou d'autres équipements mobiles.

### Avant de commencer

- Assurez-vous que l'application et toutes les applications du Store qui lui sont associées ServiceNow® possèdent des autorisations valides ServiceNow® . Pour en savoir plus, voir Obtenir une autorisation pour un produit ou une application ServiceNow .
- Téléchargez l'application Now Mobile Agent. L'application est disponible sur l'App Store pour les plateformes iOS et sur le Play Store pour les plateformes Android.
- La société contractante a fourni son instance au gestionnaire et à l'agent pour qu'ils accèdent à l'application Field Service Contractor for mobile .

Rôle requis : wm_ext_agent ou wm_ext_manager

### Procédure

1. Ouvrez l'application Now Mobile Agent et appuyez sur le signe +.
2. Saisissez l'adresse de l'instance Field Service Contractor for mobile à l'aide de l'une des méthodes suivantes :
   - Entrez l'adresse de l'instance dans le champ **Adresse de l'instance** .
   - Appuyez sur l'icône du code QR et scannez le code QR fourni par votre administrateur.
3. Indiquez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe.
4. Appuyez sur **Connexion.**

### Résultats

L'écran Field Service Contractor for mobile d'accueil de l'application s'affiche.

## Configuration du mappage de site pour Gestion des services sur site

Le mappage de site permet aux agents de Gestion des services sur site naviguer sur les chantiers lorsque leurs tâches se déroulent dans de grandes installations intérieures.

Site Mapping pour Gestion des services sur site intègre les fonctionnalités d'Indoor Mapping à l'application Agent mobile . Pour plus d'informations, consultez Indoor Mapping .

Le mappage de site pour Gestion des services sur site introduit le champ Site aux tâches de commande de travaux. Le champ Site représente les emplacements intérieurs à l'intérieur d'un bâtiment ou d'un chantier. Les agents peuvent utiliser le plan du site sur l'application Agent mobile pour trouver un itinéraire ou afficher des points d'intérêt sur le chantier. Pour plus d'informations, consultez Plans de chantier sur ServiceNow Agent.

Traduction automatique

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

## Vue d'ensemble de la configuration

Les étapes de configuration du mappage de site Gestion des services sur site sont les suivantes :

1. Activer le mappage de site pour Gestion des services sur site
2. Configurez Indoor Maps dans Map Mappage d'intérieur Studio. Pour plus d'informations, consultez Indoor Mapping .
3. Créer un enregistrement de fournisseur de carte personnalisée
4. Définir le fournisseur par défaut pour un écran de carte personnalisée

### Activer le mappage de site pour Gestion des services sur site

Installez le mappage de site pour Gestion des services sur site l'application (sn_fsm_site_map) si vous disposez du rôle administrateur.

#### Avant de commencer

Rôle requis : admin

- 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 .
- Le mappage de site pour Gestion des services sur site nécessite les modules d'extension suivants. Assurez-vous que ces modules d'extension sont activés avant d'installer le mappage de site pour Gestion des services sur site .

  **Modules d'extension ServiceNow requis**

  **Gestion des services sur site**

  Vous permet de gérer les demandes de travail effectuées sur site par les agents de service sur site.

  (pour en savoir plus, consultez Activation de Field Service Management) ;

  **Field Service Mobile**

  Permet aux agents d'afficher les informations sur la commande de travaux sur mobile.

  Pour plus d'informations, consultez Configurer l'application Now Mobile Agent.

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez le mappage de site pour Gestion des services sur site l'application (sn_fsm_site_map) à l'aide des critères de filtrage et de la barre de recherche.

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

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes 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.

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 le mappage de site pour Gestion des services sur site.

4. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités de l'application pour les cas d'utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

5. Sélectionnez **Installer**.

### Créer un enregistrement de fournisseur de carte personnalisée

Configurez les fournisseurs de cartes pour identifier les bâtiments dont les agents peuvent afficher les cartes intérieures.

#### Avant de commencer

Assurez-vous que les cartes intérieures sont configurées. Pour plus d'informations, consultez Indoor Mapping .

Rôle requis : admin

#### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Mappage de site** > **Fournisseurs de carte personnalisée**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

   **Remarque :**
   Assurez-vous que **l'application** actuelle est **un mappage intérieur**.

   **Enregistrement de fournisseur de carte personnalisée**

| Champ | Description |
|---|---|
| Table clé | Table contenant les valeurs des bâtiments. |
| Clé | Entrée de bâtiment spécifique de la table clé. |
| Fournisseur de carte | Le fournisseur de carte que vous utilisez. |

4. Sélectionnez **Soumettre**.

### Example: Utilisation de données de démonstration pour créer un fournisseur de cartes personnalisées pour la création d'un

Allie est une administratrice qui souhaite configurer le mappage de site pour Gestion des services sur site. Pendant la configuration, ils installent des données de démonstration pour pratiquer la procédure.

Il accède au formulaire Fournisseur de carte personnalisée et entre les valeurs 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.

**Enregistrement de fournisseur de carte personnalisée**

| Champ | Valeur |
|---|---|
| Table clé | Bâtiment [sn_map_core_building] |
| Clé | Bâtiment A |
| Fournisseur de carte | ServiceNow |

Après avoir soumis le formulaire, Allie procède à la définition du nouvel enregistrement en tant que fournisseur de l'écran de carte personnalisée.

### Que faire ensuite

Le nouvel enregistrement doit être défini comme fournisseur par défaut pour l'écran de carte personnalisée afin que les agents voient le bâtiment sur leur Agent mobile application. Pour plus d'informations, consultez.

#### Définir le fournisseur par défaut pour un écran de carte personnalisée

Configurez un écran de carte pour activer les plans de site sur l'application Agent mobile .

### Avant de commencer

Assurez-vous qu'il existe un fournisseur de carte personnalisée. Pour plus d'informations, consultez Créer un enregistrement de fournisseur de carte personnalisée.

Rôle requis : admin

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Mappage de site** > **Écrans de carte personnalisée**.
2. Sélectionnez **la carte intérieure des détails du site pour le site WOT**.
3. Saisissez l'enregistrement du fournisseur de carte personnalisée dans **Fournisseur par défaut**.

### Résultats

Les agents peuvent voir le plan du bâtiment sur l'application Agent mobile .

## Activer Barre latérale pour l'application Service sur site Agent mobile

Vous pouvez activer le module d'extension Barre latérale for Gestion des services sur site (com.sn_fsm_sidebar) si Gestion des services sur site vous disposez du rôle administrateur. L'activation de ce module d'extension active la Barre latérale fonctionnalité sur l'application Agent mobile .

### Avant de commencer

Rôle requis : admin

**Remarque :**
Barre latérale est une ServiceNow AI Platform® capacité. Pour en savoir plus sur la configuration de Barre latérale, consultez Configuring Sidebar .

Pour en savoir plus sur le fonctionnement, reportez-vous Barre latérale à la section Exploring Sidebar .

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'activation de ce module d'extension active la Barre latérale fonctionnalité sur l'application Agent mobile .

Traduction automatique

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

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez le module d'extension Barre latérale correspondant Gestion des services sur site (com.sn_fsm_sidebar) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

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

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

**Information associée**

Démarrer une Barre latérale discussion sur l'application Agent mobile

Résumer une discussion Sidebar sur l'application ServiceNow Agent

## Configuration des Service sur site Agent virtuel conversations

Les conversations de chatbot prédéfinies Service sur site Agent virtuel permettent aux agents de service sur site d'afficher leur calendrier de travail pour la journée et de mettre à jour leurs tâches.

Une rubrique de conversation définit le dialogue entre le Agent virtuel chatbot et l'agent de service sur site afin que l'agent puisse atteindre un objectif spécifique.

## Vue d'ensemble de la configuration

Les étapes de configuration Service sur site Agent virtuel des conversations sont les suivantes :

1. Installez l'application Service sur site Agent virtuel Conversations . Pour plus d'informations, consultez Installer Service sur site Agent virtuel les conversations.
2. Publiez les rubriques prédéfinies Agent virtuel . Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Activer les rubriques de conversation requises Agent virtuel pour Gestion des services sur site.
3. Intégrez le NLU modèle à vos Agent virtuel rubriques. Pour plus d'informations, consultez Activer Agent virtuel des conversations avec NLU.
4. Configurez la messagerie instantanée dans l'application mobile Now Agent. Pour plus d'informations, consultez Activer la messagerie instantanée dans l'application Now Mobile Agent.

### Installer Service sur site Agent virtuel les conversations

Vous pouvez installer l'application Service sur site Agent virtuel Conversations (com.sn_fsm.virtualagent) si vous disposez du rôle administrateur. L'application inclut des rubriques de conversation et installe les applications et modules d'extension connexes ServiceNow® Store , 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

- 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 .
- Service sur site Agent virtuel Conversations nécessite les modules d'extension suivants. Assurez-vous que ces modules d'extension sont activés avant d'installer Service sur site Agent virtuel Conversations.

  **Modules d'extension ServiceNow requis**

  **Agent virtuel Module d'extension (com.glide.cs.chatbot)**

  Active la conversation de chatbot avec l'agent virtuel. Pour en savoir plus sur l'activation Agent virtuel, reportez-vous à la rubrique Activer l'Agent virtuel .

- Agent virtuel Pour Gestion des services sur site nécessite les applications suivantesServiceNow Store. Assurez-vous que ces applications sont installées avant d'installer Service sur site Agent virtuel Conversations.

  **Applications ServiceNow Store requises**

  **Service sur site NLU Modèle de Agent virtuel conversations**

  Pour plus d'informations, consultez Activation de NLU .

Rôle requis : admin

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les Service sur site Agent virtuel conversations fournissent la propriété système suivante.

### Propriétés système

| Propriété | Description |
|---|---|
| sn_fsm_va.days_in_past_to_debrief_task | Activez cette option Agent virtuel pour rendre compte des tâches de travail en cours pour aujourd'hui et pour les jours précédents en fonction de la valeur sélectionnée. Par exemple, si vous sélectionnez 1 dans le champ **Valeur** , le débriefe les tâches d'aujourd'hui et d'hier Agent virtuel . Si vous sélectionnez 2 dans le champ **Valeur** , cela Agent virtuel débriefe la tâche pour aujourd'hui, hier et avant-hier. |

L'application Service sur site NLU Modèle de Agent virtuel conversation est installée avec Service sur site Conversations d'agent virtuel :

## Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Service sur site Conversations d'agent virtuel (com.sn_fsm.virtualagent).

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

Traduction automatique

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

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

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

   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 Service sur site Agent virtuel Conversations.

4. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités de l'application pour les cas d'utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

5. Sélectionnez **Installer**.

### Activer les rubriques de conversation requises Agent virtuel pour Gestion des services sur site

Activez Agent virtuel pour Gestion des services sur site pour commencer à discuter avec l'agent virtuel.

### Avant de commencer

Rôle requis : admin, virtual_agent_admin

En tant qu'administrateur ou Agent virtuel administrateur, activez les conversations de chatbot en activant les modules d'extension suivants :

- Module d'extension Agent virtuel Glide (com.glide.cs.chatbot).
- Service sur site Agent virtuel Module d'extension Conversations (com.sn_csm.virtualagent).

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le système de base fournit les rubriques prédéfinies d'Agent virtuel suivantes (conversations de chatbot). Pour activer les conversations de chatbot, vous devez publier les rubriques suivantes :

**Mes prochaines tâches**

Les agents de service sur site peuvent rechercher les tâches de commande de travaux à venir. L'agent peut vérifier et mettre à jour l'état des tâches existantes.

**Afficher les tâches à proximité**

Les agents de service sur site peuvent rechercher des tâches de commande de travaux situées à une courte distance de leur emplacement actuel. Les agents peuvent s'affecter eux-mêmes à ces tâches.

**Tâches de compte rendu**

Les agents de service sur site peuvent obtenir des informations sur les tâches de commande de travaux en cours. Les agents peuvent prendre les mesures appropriées, telles que saisir le temps passé à travailler sur la tâche, consigner les éléments secondaires, fermer les tâches et créer des tâches de suivi.

Vous pouvez configurer la *sn_fsm_va.days_in_past_to_debrief_task* propriété système pour obtenir des informations sur les tâches de travail

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 cours pour un nombre *n* de jours précédents. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Installer Service sur site Agent virtuel les conversations.

**Remarque :**
Si vous souhaitez personnaliser les rubriques prédéfinies fournies dans le système de base, dupliquez la rubrique, puis modifiez-la. Pour plus d'informations, voir Concepteur d'agent virtuel .

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur** > **Rubriques**.
2. Cliquez sur l'une des rubriques requises pour l'ouvrir.
3. Pour utiliser la rubrique, cliquez sur **Publier**.
4. Répétez cette procédure pour les autres rubriques requises, autant de fois que nécessaire.

## Activer Agent virtuel des conversations avec NLU

Intégrez Compréhension du langage naturel des modèles (NLU) aux rubriques de votre Agent virtuel chatbot afin que les chatbots puissent analyser et comprendre les informations fournies par l'utilisateur. Le chatbot peut diriger l'utilisateur vers la bonne rubrique en fonction de l'intention déduite.

### Avant de commencer
Rôle requis : admin, virtual_agent_admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le Service sur site NLU module d'extension Model for Agent virtuel Conversations (com.sn_fsm.nlu) est automatiquement activé lorsque vous activez le module d'extension Service sur site Agent virtuel Conversations (com.sn_fsm.virtualagent).

Après avoir activé le module d'extension, vous pouvez afficher les intentions en lecture seule suivantes pour les Service sur site NLU modèles dans Studio :

- Mes prochaines tâches
- Afficher les tâches à proximité
- Tâches de compte rendu

Pour utiliser ces intentions, vous devez former et publier le modèle prédéfini Service sur site NLU pour VA. Pour plus d'informations, consultez Former votre modèle NLU et Publier votre modèle NLU .

### Procédure

1. Activer ServiceNow NLU dans .Agent virtuel
   Pour plus d'informations, voir Configurer Compréhension du langage naturel dans Agent virtuel .
2. **Facultatif :** Personnalisez une intention en important une intention existante à partir du Service sur site NLU modèle correspondant Agent virtuel .
   Pour plus d'informations, consultez Importer une intention NLU .
3. Liez le NLU modèle aux intentions associées dans les Agent virtuel rubriques.
   Pour plus d'informations, voir Compréhension du langage naturel dans 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.

# Configurer les questionnaires d'évaluation intelligente pour Now Mobile l'agent

L'évaluation intelligente permet aux utilisateurs ayant le rôle d'administrateur de créer des modèles d'évaluation intelligente et de les associer à des tâches de commande de travaux.

Utilisez des modèles d'évaluation intelligente pour améliorer les questionnaires d'ordre de travail pour une Now Mobile application Agent. Vous pouvez migrer des modèles de questionnaire basés sur des enquêtes vers des modèles d'évaluation intelligente.

Utilisez le concepteur de modèle du moteur d'évaluation intelligente pour effectuer les actions suivantes :

- Créez et personnalisez les modèles d'évaluation pour les questionnaires.
- Définissez les paramètres d'évaluation tels que les types de questions, les justifications et la visibilité conditionnelle.
- Configurez des questions conditionnelles en fonction des réponses à tous les autres types de questions et dans toutes les sections.
- Autorisez des commentaires ou des pièces jointes supplémentaires sur la réponse d'une question.

Pour plus d'informations, consultez Smart Assessment Engine .

**Important :**
L'utilisation du questionnaire d'évaluation intelligente ne peut pas être désactivée une fois activée.

## Vue d'ensemble de la configuration

Les étapes de configuration de l'évaluation intelligente sont les suivantes :

1. Activer l'évaluation intelligente pour le Service sur site questionnaire
2. Activer le questionnaire d'évaluation intelligent
3. Configurez un questionnaire d'évaluation intelligent en migrant un questionnaire basé sur une enquête ou à partir de nouveaux modèles d'évaluation intelligente.
   - Pour passer de questionnaires basés sur des enquêtes à des questionnaires, Migration vers l'évaluation intelligente à partir d'un questionnaire basé sur une enquête reportez-vous à Évaluation intelligente la section .
   - Pour configurer Évaluation intelligente des questionnaires à partir de nouveaux Évaluation intelligente modèles, Configurer l'évaluation intelligente à partir des nouveaux modèles reportez-vous à la section .

**Information associée**

Composants d'évaluation intelligente

### Activer l'évaluation intelligente pour le Service sur site questionnaire

Vous pouvez activer le module d'extension Évaluation intelligente pour Field Service Questionnaire (com.snc.fsm_smart_asmt_questionnaire) si Gestion des services sur site vous disposez du rôle administrateur. L'application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes s'ils ne sont pas déjà installés.

Traduction automatique

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

Évaluation intelligente pour le questionnaire de service sur site nécessite un abonnement distinct du reste du ServiceNow AI Platform.

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

Pour acheter un abonnement, contactez votre chargé de clientèle ServiceNow. Lorsque vous achetez un abonnement, certains modules d'extension sont activés automatiquement. Si un module d'extension acheté n'est pas activé automatiquement, vous pouvez l'activer manuellement à partir de la liste Toutes les applications de votre instance.

**Remarque :**

Avant d'acheter un abonnement, vous pouvez évaluer la fonctionnalité sur une instance de non-production sans frais en la demandant auprès du Now Support Catalogue de services.

Rôle requis : admin, questionnaire_admin

Assurez-vous que les modules d’extension suivants sont activés avant d’installer Évaluation intelligente pour le questionnaire de service sur site.

- Gestion des services sur site (field_service_management)
- Service sur site Questionnaire
- Service sur site Mobile
- Évaluation intelligente pour mobile
- Dépendances d’évaluation intelligente
- Principale d’évaluation intelligente
- Concepteur d'évaluation intelligente
- Évaluation intelligente connectée
- Outils de migration de l’évaluation intelligente

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec l’évaluation intelligente pour le questionnaire de service sur site :

- Modules d'extension
- Tables
- Règles métier
- Includes de script
- Tâche planifiée

Pour plus d'informations, consultez Composants d’évaluation intelligente.

### 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.

Traduction automatique

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

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

3. 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 Rechercher les composants installés avec une application .

### Activer le questionnaire d'évaluation intelligent

Activez le questionnaires d'évaluation intelligente pour améliorer les questionnaires de tâches de commande de travaux pour Now Mobile l'application Agent.

**Avant de commencer**
Vous pouvez activer le questionnaire d'évaluation intelligent uniquement si aucune instance d'enquête n'est ouverte pour un questionnaire.

Activez les modules d'extension requis. Pour plus d'informations, consultez Activer l'évaluation intelligente pour le Service sur site questionnaire.

> **Important :**

L'utilisation du questionnaire d'évaluation intelligente ne peut pas être désactivée une fois activée.

Rôle requis : admin

**Procédure**

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Administration** > **Configuration**.
2. Activez **l'option Utiliser le questionnaire d'évaluation intelligent** en le sélectionnant.

**Résultats**
Le questionnaires d'évaluation intelligente est activé pour les tâches de commande de travaux.

### Migration vers l'évaluation intelligente à partir d'un questionnaire basé sur une enquête

Vous pouvez configurer des questionnaires d'évaluation intelligente en migrant à partir de questionnaires basés sur des enquêtes existants et utiliser des évaluations intelligentes pour recueillir des données auprès des utilisateurs.

Les étapes pour migrer des questionnaires basés sur des enquêtes sont les suivantes :

1. Migrer un questionnaire basé sur une enquête vers l'évaluation intelligente
2. Créer et publier un modèle d'évaluation intelligente
3. Migrer les instances d'enquête vers l'évaluation intelligente

Traduction automatique

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

### Migrer un questionnaire basé sur une enquête vers l'évaluation intelligente

Migrez les questionnaires et les modèles de commande de travaux basés sur des enquêtes vers des modèles d'évaluation intelligente.

#### Avant de commencer
Rôle requis : admin

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les administrateurs peuvent migrer les questionnaires et modèles basés sur des enquêtes existants vers l'Évaluation intelligente. La migration peut être démarrée à partir d'un enregistrement de questionnaire d'ordre de travail basé sur une enquête. Un nouveau questionnaire et modèle d'évaluation intelligente sont automatiquement créés une fois la migration terminée.

L'évaluation intelligente utilise le moteur d'évaluation intelligente pour migrer les modèles basés sur des enquêtes vers les modèles d'évaluation intelligente. Pour plus d'informations, consultez Smart Assessment Engine .

**Remarque :**

- Les modèles d'évaluation intelligente ne prennent pas en charge les types de données Booléen, Modèle, Pourcentage, Échelle de l'image, Classement, Évaluation, Durée, Personnalisé et Échelle. Mettez à jour ces types de données dans les questionnaires de commande de travaux sur les types de données pris en charge les plus proches avant d'initier le processus de migration.
- Les dépendances conditionnelles d'un questionnaire ne sont pas migrées.

#### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Administration** > **Questionnaire**.
2. Ouvrez le questionnaire à migrer.
3. Sélectionnez **Migrer**.
   La confirmation du lancement de la migration s'affiche.
4. **Facultatif :** Sélectionnez l'enregistrement de migration du modèle d'évaluation pour afficher l'état de la migration.

#### Résultats
Le questionnaire est migré et un questionnaire et un modèle de questionnaire d'évaluation intelligente sont créés.

#### Que faire ensuite
Pour afficher, mettre à jour ou publier le modèle d'évaluation intelligente, accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail d'évaluation**. Pour plus d'informations, consultez Créer et publier un modèle d'évaluation intelligente.

### Migrer les instances d'enquête vers l'évaluation intelligente

Lorsque vous migrez un questionnaire basé sur une enquête vers l'évaluation intelligente, migrez toutes les instances associées d'une enquête vers l'évaluation intelligente et redéclenchez-les.

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Migrer les instances d'enquête pour les questionnaires vers l'évaluation intelligente en exécutant manuellement la tâche **Migrer les instances d'enquête vers les évaluations intelligentes**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 tâche migre toutes les instances d'une enquête vers l'évaluation intelligente et redéclenche les instances.

L'évaluation intelligente utilise le moteur d'évaluation intelligente pour migrer les instances d'enquête vers l'évaluation intelligente. Pour plus d'informations, consultez Smart Assessment Engine .

**Remarque :**

- Les instances d'enquête ayant l'état **Travail en cours** ne peuvent pas être migrées.
- Vous pouvez lier les instances migrées uniquement aux modèles d'évaluation intelligente migrés à partir d'un questionnaire basé sur une enquête. Les instances migrées ne peuvent pas être liées à un nouveau modèle d'évaluation intelligente.

**Avant de commencer**
Rôle requis : questionnaire_admin

**Procédure**

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**.
2. Recherchez la tâche **Migrer les instances d'enquête vers les évaluations intelligentes** et ouvrez-la.
3. Sélectionnez **Exécuter maintenant**.

**Résultats**
Les instances d'enquête pour le questionnaire sont migrées vers l'évaluation intelligente et redéclenchées.

### Configurer l'évaluation intelligente à partir des nouveaux modèles

Configurez des questionnaires d'évaluation intelligente à partir de nouveaux modèles d'évaluation intelligente et associez-les à des tâches de commande de travaux.

Les étapes de configuration des questionnaires d'évaluation intelligente à partir des nouveaux modèles sont les suivantes :

1. Créer et publier un modèle d'évaluation intelligente
2. Créer des questionnaires d'évaluation intelligente à partir de nouveaux modèles

### Créer et publier un modèle d'évaluation intelligente

Créez et publiez un modèle d'évaluation intelligente, puis associez-le à des tables de tâches de commande de travaux pour créer des questionnaires d'évaluation intelligente pour les tâches de commande de travaux utilisant ce modèle.

**Avant de commencer**
Rôle requis : questionnaire_admin

**Pourquoi et quand exécuter cette tâche**
Créez un nouveau Évaluation intelligente modèle pour configurer Évaluation intelligente un questionnaire à partir d'un nouveau modèle.

Pour configurer Évaluation intelligente des questionnaires en migrant à partir de questionnaires basés sur des enquêtes, examinez le modèle et publiez-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.

**Remarque :**

- Vous ne pouvez créer un questionnaire d'évaluation intelligent qu'à partir d'un modèle publié.
- Vous pouvez mettre à jour un modèle publié uniquement si aucune évaluation active n'est associée au modèle.

### Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail d'évaluation**.
2. Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Sélectionnez **Nouveau modèle** pour créer un nouveau modèle.
   - Sélectionnez le nom d'un modèle existant pour examiner et créer et mettre à jour un modèle existant.
3. Sur le formulaire, modifiez ou remplissez les champs.

**Formulaire Créer un modèle d'évaluation**

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom du modèle | Nom unique pour le modèle. |
| Nom de l'évaluation | Un nom alternatif facultatif pour l'évaluation générée qui s'affichera pour les personnes chargées de répondre plutôt que le nom du modèle. |
| Description | Objectif du modèle. |
| Catégorie de modèle | Catégorie pour le modèle d'évaluation. Cette valeur doit être **Service sur site**. |
| Cible de l'évaluation | Table à évaluer. Si vous sélectionnez plusieurs tables, le champ d'application devient une combinaison d'enregistrements de chaque table.<br><br>Sélectionnez **Tâche de commande de travaux** pour créer le modèle d'évaluation des tâches de commande de travaux. |

4. Sélectionnez **Créer**.
5. Remplissez le modèle avec des instructions générales, des questions, des conseils facultatifs pour répondre à une question et des sections qui regroupent les questions connexes.
   Pour plus d'informations, consultez Add instructions and questions to an assessment template .
6. Sélectionnez **Enregistrer**.
7. Sélectionnez **Publier** pour publier le nouveau modèle.

### Créer des questionnaires d'évaluation intelligente à partir de nouveaux modèles

Créez un questionnaire d'évaluation intelligente à partir d'un nouveau modèle d'évaluation intelligente et associez-les à des tâches de commande de travaux pour recueillir des informations sur les tâches.

Traduction automatique

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

### Avant de commencer

Rôle requis : questionnaire_admin

Assurez-vous d'avoir créé et publié le modèle d'évaluation intelligente.

### Procédure

1. Accédez à la **Service sur site** > **Administration** > **Questionnaire**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

#### Formulaire de questionnaire

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom du questionnaire. |
| Actif | Option pour rendre l'enregistrement du questionnaire actif. L'administrateur peut joindre les questionnaires actifs aux commandes de travaux et aux tâches de commande de travaux. |
| Description | Brève description de l'enregistrement du questionnaire. |
| Table | Table associée à cet enregistrement de questionnaire. |
| Condition de déclenchement | Condition de déclenchement qui détermine quand le questionnaire est applicable. Utilisez le générateur de conditions pour créer les conditions de déclenchement. Lorsque ces conditions sont vraies pour une tâche de commande de travaux, le questionnaire est ajouté à la tâche de commande de travaux. |
| Obligatoire | Option pour rendre le questionnaire obligatoire. Lorsqu'elle est activée, l'agent doit remplir le questionnaire avant de clore la commande de travaux ou la tâche de commande de travaux. |
| Fermer avant | État dans lequel la commande de travaux ou la tâche de commande de travaux doit se trouver pour que les agents puissent remplir un questionnaire obligatoire. |

4. Sélectionnez **Soumettre**.
5. Dans la section **Modèles de questionnaire** , sélectionnez **Nouveau**.
6. Remplissez les champs du formulaire.

#### Modèle de questionnaire

| Champ | Description |
|---|---|
| Questionnaire | Nom du questionnaire.<br><br>Ce champ est automatiquement rempli avec le nom du questionnaire. |
| Modèle d'évaluation intelligente | Modèle d'évaluation intelligente à associer au questionnaire. |

Traduction automatique

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

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | **Remarque :**<br>Vous ne pouvez créer un questionnaire d'évaluation intelligent qu'à partir d'un modèle publié. |
| Actif | Option permettant d'activer le modèle d'évaluation intelligente pour le questionnaire. |

**7.** Sélectionnez **Soumettre**.

**Résultats**
Un questionnaire dont le **type** est défini sur **Évaluation intelligente** est créé.

## Intégrer Gestion des services sur site avec d'autres applications

Étendez les options de Gestion des services sur site et connectez-vous à d'autres services pour aider à résoudre les tickets en les intégrant à d'autres applications.

### Intégration à Customer Service Management

Fournit une intégration entre les applications Customer Service Management et Field Service Management.

Les utilisateurs peuvent consulter les informations de compte et de contact sur les commandes de travaux et les tâches de commande de travaux dans l'application Field Service Management. Les clients et les consommateurs peuvent consulter les commandes de travaux liées aux tickets à partir du Customer Service Portal et du Consumer Service Portal.

Lorsqu'un agent crée une commande de travaux à partir d'un ticket de service client, les formulaires de tâches et de commande de travaux comprennent des informations liées au ticket, telles que le compte et le contact.

Lorsqu'un client ou un consommateur consulte un ticket à partir du Customer Service Portal et du Consumer Service Portal, il peut consulter les détails de toutes les commandes de travaux et tâches liées au ticket.

### Droits d'utilisation des produits inclus dans cette application

Si vous avez acheté un abonnement pour l'application Gestion du service client et que vous détenez le rôle d'agent du service clientèle [sn_customerservice_agent] ou de gestionnaire d'agents du service clientèle [sn_customerservice_manager], vous pouvez créer et afficher toutes les commandes de travaux et les rendez-vous liés à votre ticket. Si vous êtes un utilisateur externe ayant le rôle snc_external, vous pouvez créer et afficher toutes les commandes de travaux et tous les rendez-vous liés au ticket, associés à votre compte ou à un compte connexe.

### Module d'extension Customer Service with Field Service Management

Le module d'extension Customer Service with Field Service Management (com.snc.csm_fsm_integration) intègre les applications Field Service Management et Customer Service Management. Ce module d'extension nécessite :

Traduction automatique

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

- Field Service Management
- Customer Service Management
- Customer Service Portal

## Modifications apportées à l'application Field Service Management

Dans l'application Field Service Management, cette intégration ajoute les champs suivants au formulaire de commande de travaux. Ces champs sont visibles dans la vue Ticket. Pour afficher ces champs, cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire 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**.

## Modifications apportées à l'application Customer Service Management

Dans l'application Customer Service Management, cette intégration ajoute le lien **Commandes de travaux** aux en-têtes des Customer Service Portal et Consumer Service Portal. Cliquez sur ce lien pour afficher une liste de commandes de travaux, y compris le numéro, la priorité, l'état et la brève description de la commande de travaux. Les commandes de travaux affichées dans cette liste sur le Customer Service Portal dépendent du rôle détenu par le client : client, administrateur client, partenaire ou administrateur partenaire.

Cliquez sur une commande de travaux dans cette liste pour afficher les détails de la commande de travaux.

## Limitations connues

Il n'y a pas de synchronisation entre le formulaire de commande de travaux et le formulaire de ticket associé. Si l'information change sur le formulaire de ticket, elle n'est pas mise à jour sur le formulaire de commande de travaux.

### Mapper les champs du ticket à la table de commande de travaux

Définissez les champs que vous souhaitez mapper entre les champs du ticket et de la table de commande de travaux cible que vous avez déjà configurés. Cette configuration copie automatiquement les valeurs des champs mappés du ticket vers la commande de travaux lors de la création d'une commande de travaux à partir du ticket.

**Avant de commencer**
Rôle requis : wm_admin

Traduction automatique

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

## Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Administration** > **Mappage de commande de travaux de ticket**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

### Formulaire Carte de la table CSM

| Champs | Description |
|---|---|
| Nom du mappage | Le nom de la carte de table. |
| Nom de l'API | Lecture seule. L'API pour cette carte de table. |
| Table source | La table source de la carte, par exemple le ticket. |
| Actif | Active le mappage de la table source à la table cible. |
| Application | Lecture seule. L'application pour cette carte de table. |
| Mappage de champs avancé | Active le mappage de champs avancé. |
| Table cible | La table cible de la carte, telle que la commande de travaux [wm_order]. |
| Utiliser une condition avancée | Active le mappage de conditions avancées, qui utilise un script. S'il est activé, ajoute un script dans le champ **Condition avancée**. |
| Condition avancée | Le script à utiliser si le champ **Utiliser une condition avancée** est activé. |
| Conditions | Utilisez le créateur de condition pour sélectionner les conditions qui s'appliquent à la carte de table. |
| Ordre | L'ordre de priorité de traitement simultané de plusieurs définitions de cartes correspondantes pour résoudre les dépendances.<br>• S'il n'y a qu'une seule carte de table correspondante, le système utilise cette carte.<br>• 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.<br>• S'il y a plusieurs cartes de table correspondantes, mais qu'elles n'ont pas le même numéro d'ordre, le système utilise la carte dont le numéro d'ordre est le plus élevé. |

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   La carte de table est créée en mappant la table source sélectionnée à la table de commande de travaux.
5. Créez un mappage de champs pour copier les informations du champ Ticket vers un champ approprié dans 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.

a. Dans la liste Carte de table CSM, sélectionnez la carte de table créée à l'étape 2.

b. Dans la section de formulaire Mappage des champs de base, cliquez sur **Nouveau**.

c. Sélectionnez un **Champ source** et un **Champ cible**.

d. Cochez la case **Actif**.

e. Saisissez un numéro dans le champ Ordre.

f. Cliquez sur **Envoyer**.

g. Répétez les étapes b à f pour chaque champ à mapper.

6. Cliquez sur **Mettre à jour** sur le formulaire de carte de table CSM.

### Résultats

Le mappage entre les tables source et cible est terminé et prêt à copier les informations du champ de ticket vers le champ correspondant dans la commande de travaux.

## Intégration avec les produits de l'industrie

Fournit une intégration entre les produits Industry et l'application Gestion des services sur site. Cette intégration permet aux clients et aux consommateurs de gérer les commandes de travaux et les tâches liées aux tickets sur les portails et les interfaces d'application Industry Products, améliorant ainsi la visibilité et l'efficacité opérationnelle.

Principales fonctionnalités de l'intégration

1. Vue unifiée du ticket et de la commande de travaux :
   - Les clients et les consommateurs peuvent afficher les commandes de travaux et les tâches liées aux tickets directement à partir de tous les portails de produits industriels et interfaces d'application.
   - Les commandes de travaux et les tâches incluent des informations de compte et de contact, fournissant des détails complets relatifs aux tickets du service clientèle.
2. Commandes de travaux initiées par le ticket :
   - Lorsqu'une commande de travaux est créée à partir d'un ticket du service clientèle initié via les produits industriels, la commande de travaux et les formulaires de tâches incluent les détails liés au ticket, tels que les informations de compte et de contact.
   - Les clients peuvent afficher les commandes de travaux et les tâches connexes à partir de leurs portails de produits industriels.

## Produits du secteur pris en charge

Cette intégration prend en charge tous les produits industriels, chacun étendant la valeur des modèles de données, des cadres de travail et des options requis pour la gestion des commandes de travaux dans Gestion des services sur site. Pour plus d'informations, consultez CRM and Industry Products .

## Accès aux commandes de travaux et aux tâches de commande de travaux

L'accès aux commandes de travaux et aux tâches FSM via les produits industriels nécessite le module d'extension Customer Service with Field Service Management (com.snc.csm_fsm_integration). Pour plus d'informations, consultez Intégration à Customer Service Management. Ce module d'extension nécessite :

Traduction automatique

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

- Field Service Management
- Customer Service Management
- Portail de service client

## Sécurité renforcée avec les rôles

Pour garantir la sécurité et le contrôle des données, les rôles suivants peuvent être utilisés pour gérer l'accès aux commandes de travaux et aux tâches :

- `wm_location_agent` : limite les agents à l'affichage des commandes de travaux et des tâches de commande de travaux pertinentes pour l'organisation de leur fournisseur de services.
- `wm_location_assignment.manager` : permet aux gestionnaires de superviser les commandes de travaux et les tâches de commande de travaux au sein de l'organisation de service de leur fournisseur spécifique.

Ces rôles sont disponibles lorsque les modules d'extension Gestion du travail et Organisation des services sont installés. Ils aident à :

- Limitez l'accès aux commandes de travaux et aux tâches pertinentes.
- Sécurisez les données dans le contexte de l'organisation du service fournisseur.

## Droits d'utilisation du produit inclus dans les produits de l'industrie

- Si vous disposez d'un abonnement à l'application FSM et des rôles Agent du service clientèle (`sn_customerservice_agent`) ou Gestionnaire d'agent du service clientèle (`sn_customerservice_manager`), vous pouvez créer et afficher toutes les commandes de travaux et rendez-vous associés à vos tickets.
- Les utilisateurs externes disposant du `rôle snc_external` peuvent créer et afficher des commandes de travaux et des rendez-vous liés à un ticket associés à leur compte ou à des comptes connexes.

## Intégration avec Project and Portfolio Management

Liez les tâches de projet aux commandes de travaux pour faciliter la gestion des projets d'installation ou de déploiement sur site.

Un projet peut avoir plusieurs tâches qui sont affectées à des agents de service sur site. Grâce à l'intégration de Field Service Management avec Project and Portfolio Management, vous pouvez créer des commandes de travaux directement à partir des tâches de projet. Lier les tâches de projet aux commandes de travaux de cette façon :

- synchronise les dates prévues et réelles entre la tâche de projet et la commande de travaux ;
- synchronise les états prévus et réels entre la tâche de projet et la commande de travaux.

Pour créer une commande de travaux à partir d'une tâche de projet, cliquez sur le lien connexe **Créer une commande de travaux** sur le formulaire de tâche de projet. Pour afficher une commande de travaux liée active, cliquez sur le lien connexe **Afficher la commande de travaux** sur le formulaire de tâche de projet. Les tâches de projet peuvent avoir plus d'une commande de travaux liée, mais une seule commande de travaux peut être active à la fois.

Traduction automatique

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

## Dates

Les dates sont synchronisées dans une direction, depuis la tâche de projet vers la commande de travaux liée et vers toutes les tâches de commande de travaux.

- Les tâches de commande de travaux créées pour une commande de travaux liée ont des dates de **Début de fenêtre** et de **Fin de fenêtre** qui sont basées sur les dates de début et de fin prévues de la tâche de projet.
- Les mises à jour des dates de tâche de projet sont également mises à jour dans les tâches de commande de travaux liées pour les tâches qui ne sont pas à l'état **Travail en cours** ou **Fermé**.

**Remarque :**
les modifications apportées aux dates d'une tâche de commande de travaux ne modifient pas les dates de la tâche de projet liée.

## États

Les changements d'états sont synchronisés dans une direction, depuis la commande de travaux vers la tâche de projet.

- La mise à jour de l'état de la commande de travaux met également à jour l'état de la tâche de projet liée.
- La mise à jour de l'état d'une tâche de projet ajoute une note dans le champ **Notes de travail** sur la commande de travaux liée.
- Fermer une commande de travaux ferme également les tâches du projet.

Si une mise à jour de l'état d'une tâche de projet échoue, une note est ajoutée dans le champ **Notes de travail** de la tâche du projet à propos de la mise à jour de la commande de travaux correspondante. Les mises à jour peuvent échouer avec les tâches de projet qui ont des dépendances.

Les états de commande de travaux et de tâche de projet sont mis à jour de la manière suivante.

**États synchronisés de la commande de travaux et de la tâche de projet**

| État de la commande de travaux | État de la tâche de projet |
|---|---|
| Travail en cours | Travail en cours |
| Fermer terminé | Fermer terminé |
| Fermer incomplet | Fermer incomplet |
| Annulé | Fermé ignoré |

## Modules d'extension

Activez le module d'extension Field Service with Project Management (com.snc.wm_ppm) pour utiliser cette fonctionnalité. Ce module d'extension nécessite le module d'extension Field Service Management (com.snc.work_management) et le module d'extension PPM Standard (com.snc.financial_planning_pmo).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 la carte de transition d'états de la commande de travaux

Les utilisateurs ayant le rôle d'administrateur système peuvent personnaliser la carte de transition d'états de la commande de travaux, qui mappe les états de commande de travaux aux états de tâche de projet.

Mettre à jour l'état d'une commande de travaux met également à jour l'état de la tâche de projet liée. Le script `FieldServicesProjectTaskStateHandler` mappe les états de la commande de travaux aux états de la tâche de projet. Les utilisateurs ayant le rôle d'administrateur système peuvent personnaliser cette carte de transition d'états au besoin en fonction des exemples suivants.

## Exemples

Définir l'état d'une commande de travaux sur **Fermer terminé** ne doit pas fermer la tâche de projet. Pour effectuer ce changement, supprimez la ligne suivante dans la fonction `initialize()` :

```
this.workOrderProjectTaskStateMap[FieldServiceProjectTaskStateHandler.WORK_ORDER_STATE_CLOSE_COMPLETE] =
    FieldServiceProjectTaskStateHandler.PROJECT_TASK_STATE_CLOSE_COMPLETE;
```

Pour mapper la commande de travaux à l'état **Expédition en attente** vers la tâche de projet à l'état **Ouvert**, ajoutez la ligne suivante à la fonction `initialize()` :

```
this.workOrderProjectTaskStateMap[FieldServiceProjectTaskStateHandler.WORK_ORDER_STATE_PENDING_DISPATCH] =
FieldServiceProjectTaskStateHandler.PROJECT_TASK_STATE_OPEN;
```

Pour qualifier automatiquement une tâche une fois que la tâche de projet est passée à l'état **Ouvert**, modifiez la fonction de processus `FieldServiceProjectUpdateHandler` qui écoute les mises à jour des tâches de projet et modifiez l'état de la commande de travaux liée vers **Qualifié**. Ajoutez la ligne suivante après cette section :

`if(taskJSON.change_map && taskJSON.change_map.state){`

```
  If(taskJSON.change_map.state ==
FieldServiceProjectTaskStateHandler.PROJECT_TASK_STATE_OPEN
  workOrder.state = FieldServiceProjectTaskStateHandler.
WORK_ORDER_STATE_PENDING_DISPATCH
  workOrder.update();
```

## Intégration à Gestion des changements

Avec ServiceNow Gestion des changements pour Service sur site, créez des commandes de travaux à partir d'une demande de changement et suivez également la progression de la commande de travaux directement dans l'enregistrement d'un changement lorsqu'un changement d'état se produit ou qu'une note de travail est ajoutée à la commande de travaux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

Gestion des changements pour Service sur site fournit une intégration entre les et les Gestion des changementsGestion des services sur site applications. L'application Gestion des changements permet aux agents ITIL de créer des commandes de travaux à partir des demandes de changement dans l'application Espace de travail configurable de CSM and ServiceNow AI Platform . Cette intégration fournit une expérience unifiée aux agents ITIL en leur permettant de suivre la progression d'une commande de travaux connexe directement dans la demande de changement.

### Installer Gestion des changements pour Service sur site

Vous pouvez installer l'application Gestion des changements for Service sur site (sn_fsm_chg_mng) si vous disposez du rôle administrateur.Cette application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

### Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .
- Gestion des changements pour Service sur site nécessite les modules d'extension suivants. Assurez-vous que ces modules d'extension sont activés avant Gestion des changements d'installer Service sur site .

  **Modules d'extension ServiceNow requis**

  **Espace de travail configurable de CSM (com.snc.uib.csm_agent_workspace)**

  Permettez à vos agents d'interagir avec les clients, de répondre aux questions, de créer des tickets et de résoudre les problèmes. Pour plus d'informations, consultez Configurer l'espace de travail configurable CSM .

Rôle requis : admin

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez le Gestion des changements pour Service sur site l'application (sn_fsm_chg_mng) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

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

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .
3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

Traduction automatique

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

4. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cliquez sur **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration comprennent des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.
5. Sélectionnez **Installer**.

### Configurer Gestion des changements pour Service sur site

Installez et configurez l'application pour Service sur site suivre la Gestion des changements progression de la commande de travaux directement dans la demande de changement.

L'intégration à l'application Gestion des changements permet aux agents ITIL de créer une commande de travaux à partir d'une demande de changement. Après la qualification de cette commande de travaux, les tâches de commande de travaux connexes sont créées pour que le répartiteur les affecte aux agents de service sur site. Toute note de travail à la tâche ou toute mise à jour de l'état de la tâche ajoutée par un agent est reflétée dans la commande de travaux associée et peut être suivie directement à partir de la demande de changement associée.

Cette intégration offre les avantages suivants aux agents ITIL :

- Possibilité de créer une commande de travaux à partir d'une demande de changement sur le ServiceNow AI Platform ou le Espace de travail configurable de CSM.
  - Pour plus d'informations sur la création d'une commande de travaux à partir d'une demande de changement dans , reportez-vous à ServiceNow AI Platform la section Créer une commande de travaux.
  - Pour plus d'informations sur la création d'une commande de travaux à partir d'une demande de changement dans , reportez-vous à Espace de travail configurable de CSM la section Créer une commande de travaux à partir d'une demande de changement dans Espace de travail configurable de CSM.
- Permet à l'agent ITIL de suivre la progression d'une commande de travaux directement à partir de sa demande de changement parente.

Cette intégration automatise votre système pour fournir les avantages suivants :

- Remplit automatiquement certains champs de commande de travaux avec les informations pertinentes provenant de la demande de changement.
- Synchronise les dates de début et de fin du calendrier des tâches de commande de travaux avec les dates de début et de fin planifiées du calendrier des changements.
- Permet aux agents de service sur site d'afficher les détails de la demande de changement connexe et les listes connexes dans l'application Agent mobile .

Traduction automatique

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

- Fermez automatiquement une demande de changement lorsque toutes les commandes de travaux connexes sont fermées comme terminées.

**Remarque :**
Vous devez activer la fonction de fermeture automatique dans le point d'extension d'un script `ChangeWorkOrderIntegration` pour fermer automatiquement la demande de changement lorsque la commande de travaux associée est fermée. Pour plus d'informations, consultez Utilisation d'un point d'extension pour synchroniser les commandes de travaux avec les demandes de changement.

## Synchronisation des données entre la commande de travaux et la demande de changement

Les notes de travail sont synchronisées à partir d'une commande de travaux associée à la demande de changement lorsque :

- L'état de la tâche de commande de travaux est mis à jour
- Des notes de travail sont ajoutées aux tâches de commande de travaux
- La tâche de commande de travaux est fermée comme terminée ou incomplète

### Utilisation d'un point d'extension pour synchroniser les commandes de travaux avec les demandes de changement

Les points d'extension vous permettent d'étendre les fonctionnalités d'une application et d'intégrer les personnalisations sans modifier le code d'application. Les points d'extension sont stockés dans la table Point d'extension [sys_extension_point].

Le module d'extension Gestion des changements for Service sur site (sn_fsm_chg_mng) ajoute le point d'extension `ChangeWorkOrderIntegration` , qui crée une logique pour permettre la synchronisation des configurations suivantes :

- Mappage des notes de travail de la commande de travaux à la section **Activité** de la demande de changement.
- Fermeture automatique de la demande de changement lorsque la commande de travaux connexe est terminée et fermée.

Les points d'extension par défaut fournis avec une application ne peuvent pas être modifiés ou désactivés. Si une modification est nécessaire, si vous avez le rôle d'administrateur système, vous pouvez procéder comme suit :

- créer une implémentation d'un point d'extension ;
- Apportez les modifications nécessaires à l'implémentation.
- définir l'ordre d'implémentation sur un nombre inférieur. Le système exécute l'implémentation avec le numéro d'ordre le plus bas.

**Remarque :**
Les noms d'API utilisés dans l'implémentation doivent rester les mêmes afin que le point d'extension puisse identifier l'implémentation. Sinon, une erreur en résultera.

#### 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.

### Créer une commande de travaux à partir d'une demande de changement dans Espace de travail configurable de CSM

Créez une commande de travaux directement à partir de la demande de changement à l'aide du Espace de travail configurable de CSM.

#### Avant de commencer
Rôles requis : itil, wm_admin et sn_change_write

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Une demande de changement ne peut prendre en charge qu'une seule commande de travaux à la fois. Vous pouvez créer une autre commande de travaux pour une demande de changement uniquement si une commande de travaux existante est annulée.

#### Procédure

1. Connectez-vous au Espace de travail configurable de CSM fichier .
2. Cliquez sur l'icône **Liste** (icône
3. Dans le panneau Listes, accédez à **Changement** > **Tous**
4. Ouvrez la demande de changement pour laquelle vous souhaitez créer une commande de travaux.
5. Cliquez sur **Créer une commande de travaux**.

#### Résultats
Une commande de travaux est créée avec succès.

### Afficher les détails de la commande de travaux à partir d'une demande de changement à l'aide de Espace de travail configurable de CSM

Affichez ou suivez la progression d'une commande de travaux dans la demande de changement associée à partir de Espace de travail configurable de CSM.

#### Avant de commencer
Activez la fonction d'activité à l'aide du point *d'extension* `ChangeWorkOrderIntegration` . Pour plus d'informations, consultez Utilisation d'un point d'extension pour synchroniser les commandes de travaux avec les demandes de changement.

Rôle requis : itil, wm_admin et sn_change_read

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les agents ITIL peuvent afficher la progression d'une commande de travaux directement à partir d'une demande de changement connexe. Le suivi des demandes de changement est mis à jour chaque fois que les mises à jour suivantes sont apportées à la commande de travaux ou aux tâches de commande de travaux connexes :

- Notes de travail ajoutées à la tâche
- L'état de la tâche est mis à jour

#### Procédure

1. Connectez-vous à Espace de travail configurable de CSM.
2. Cliquez sur l'icône **Liste** (icône
3. Dans le panneau Listes, accédez à **Changement** > **Tous**
4. Ouvrez la demande de changement dont vous souhaitez suivre la progression.

Traduction automatique

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

5. Cliquez sur la liste connexe Détails.
6. Affichez la progression de la commande de travaux dans la section **Activité** .

### Afficher les détails de la commande de travaux à partir d'une demande de changement à l'aide de l'application Agent mobile

Affichez les détails de la commande de travaux pour la demande de changement connexe à partir de votre Agent mobile application.

**Avant de commencer**
Rôles requis : wm_agent, sn_change_read

**Procédure**

1. Accédez à l'application Agent mobile .
2. Appuyez sur **Mes tâches**.
3. Dans la section **Mes tâches** , ouvrez la tâche.
4. Dans l'onglet Détails, appuyez sur **Initié à partir de**.
5. Appuyez sur **Détails** pour afficher les détails de la demande de changement.

### Gestion des changements pour les composants de service sur site

Divers modules d'extension, includes de script et règles métier sont installés avec l'application Gestion des changements For Service sur site .

## Module d'extension

Le module d'extension Gestion des changements pour Service sur site l'application (sn_fsm_chg_mng) doit être activé. Pour plus d'informations sur les étapes d'activation d'un module d'extension, reportez-vous à la section Installer Gestion des changements pour Service sur site.

**Includes de script installés avec Gestion des changements**

| Script Include | Description |
|---|---|
| ChangeRequestWorkOrderUtil | Met à jour les notes de travail de la demande de changement lorsque l'une des actions suivantes se produit :<br>• L'état de la commande de travaux change.<br>• La demande de changement est automatiquement fermée lorsque la commande de travaux est fermée<br>• La commande de travaux est supprimée. |
| ChangeWorkOrderIntegration | Fournit l'implémentation par défaut qui facilite l'intégration des demandes de changement aux commandes de travaux utilisant le point d'extension. |

## Règles métier

Gestion des changements pour Service sur site ajoute les nouvelles règles métier suivantes.

Traduction automatique

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

### Règles métier installées avec Gestion des changements

| Règle métier | Table | Description |
|---|---|---|
| Annuler la commande de travaux | Demande de changement [change_request] | Annule la commande de travaux lorsque la demande de changement est annulée. |
| Remplir le début/la fin de la fenêtre avec le changement | Tâche de commande de service [sm_task] | Renseigne les dates de début et de fin de la fenêtre de la tâche de commande de travaux avec les dates de début et de fin planifiées qui sont définies dans la demande de changement. |
| Mettre à jour le changement avec les changements de commande de travaux | Commande de travaux [wm_order] | Met à jour la demande de changement lorsque l'état de la commande de travaux change. Ferme automatiquement la demande de changement si la commande de travaux est Fermée terminée. |
| Mettre à jour la suppression de commande de travaux sur Changement | Commande de travaux [wm_order] | Met à jour les notes de travail de la demande de changement si la commande de travaux est supprimée. |
| Valider la date d'échéance demandée avec changement | Commande de travaux [wm_order] | Valide si la date limite demandée qui est définie sur la commande de travaux est antérieure à la date de fin planifiée de la demande de changement. |
| ValidateWindowStartEndDatewithChange | Tâche de commande de travaux [wm_task] | Valide si la date de début et de fin de la fenêtre de la tâche de commande de travaux est planifiée entre les dates de début et de fin de la demande de changement. |

## Rôles

Gestion des changements pour Service sur site modifie le rôle existant suivant.

### Rôles mis à jour avec Gestion des changements

| Titre du rôle [name] | Description | Contient des rôles |
|---|---|---|
| Agent Field Service Management [wm_agent] | Gère le temps de tâche réel et effectue le travail sur site. Les agents peuvent afficher les détails de la demande de changement parente à partir de la tâche de commande de travaux. | sn_change_read |

Traduction automatique

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

Avec ServiceNow Gestion des incidents pour Service sur site, créez des commandes de travaux à partir d'un enregistrement d'incident et suivez également la progression de la commande de travaux directement dans l'enregistrement d'incident lorsqu'un changement d'état se produit ou qu'une note de travail est ajoutée à la commande de travaux.

## Demander des applications dans l'App Store

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

Gestion des incidents pour Service sur site fournit une intégration entre les et les Gestion des incidentsGestion des services sur site applications. L'application Gestion des incidents permet aux agents ITIL de créer des commandes de travaux à partir de demandes d'incident dans l'application Espace de travail configurable de CSM and ServiceNow AI Platform . Cette intégration fournit une expérience unifiée aux agents ITIL en leur permettant de suivre la progression d'une commande de travaux connexe directement dans la demande d'incident.

### Installer Gestion des incidents pour Service sur site

Vous pouvez installer l'application Gestion des incidents for Service sur site (sn_fsm_inc_mng) si vous disposez du rôle administrateur.Cette application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

### Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .
- Gestion des incidents pour Service sur site nécessite les modules d'extension suivants. Assurez-vous que ces modules d'extension sont activés avant Gestion des incidents d'installer Service sur site .

  **Modules d'extension ServiceNow requis**

  **Espace de travail configurable de CSM (com.snc.uib.csm_agent_workspace)**

  Permettez à vos agents de communiquer avec les clients, de répondre aux questions, de créer des tickets et de résoudre les problèmes. Pour plus d'informations, consultez Configurer l'espace de travail configurable CSM .

Rôle requis : admin

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez l'application (sn_fsm_inc_mng) Gestion des incidents à Service sur site 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.

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des

Traduction automatique

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

informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

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

   Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer .

4. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités de l'application pour les cas d'utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

5. Sélectionnez **Installer**.

### Configurer Gestion des incidents pour Service sur site

Installez et configurez l'application pour Service sur site suivre la progression de la Gestion des incidents commande de travaux.

L'intégration à l'application Gestion des incidents permet aux agents ITIL de créer une commande de travaux à partir d'un enregistrement d'incident. Après la qualification de cette commande de travaux, les tâches de commande de travaux connexes sont créées afin que le répartiteur puisse affecter ces tâches aux agents de service sur site. Toute note de travail à la tâche ou toute mise à jour de l'état de la tâche ajoutée par un agent est reflétée dans la commande de travaux connexe et peut être suivie directement à partir de l'enregistrement d'incident associé.

Cette intégration offre les avantages suivants aux agents ITIL :

- Capacité de créer une commande de travaux à partir d'une demande d'incident sur le ServiceNow AI Platform ou le Espace de travail configurable de CSM.
  - Pour en savoir plus sur la création d'une commande de travaux à partir d'un enregistrement d'incident dans , reportez-vous à ServiceNow AI Platform la section Créer une commande de travaux.
  - Pour plus d'informations sur la création d'une commande de travaux à partir d'un enregistrement d'incident dans , reportez-vous à Espace de travail configurable de CSM la section Créer une commande de travaux à partir d'une demande de changement dans Espace de travail configurable de CSM.
- Permet à l'agent ITIL de suivre la progression d'une commande de travaux directement à partir de son enregistrement d'incident parent.

Cette intégration automatise votre système pour offrir les avantages suivants :

- Remplit automatiquement certains champs de commande de travaux avec les informations pertinentes de l'enregistrement d'incident.
- Synchronise les dates de début et de fin du calendrier des tâches de commande de travaux avec les dates de début et de fin planifiées de l'enregistrement d'incident.
- Permet aux agents de service sur site d'afficher les détails des enregistrements d'incidents connexes et les listes connexes dans l'application Agent mobile .

Traduction automatique

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

- Fermez automatiquement une demande de changement lorsque toutes les commandes de travaux connexes sont fermées comme terminées.

**Remarque :**
Vous devez activer la fonction de fermeture automatique dans le point d'extension d'un script `IncidentWorkOrderIntegration` pour fermer automatiquement l'enregistrement d'incident lorsque la commande de travaux connexe est fermée. Pour plus d'informations, consultez Utilisation d'un point d'extension pour synchroniser les commandes de travaux avec les demandes de changement.

## Synchronisation des données entre la commande de travaux et l'enregistrement d'incident

Les notes de travail sont synchronisées à partir de la commande de travaux vers l'enregistrement d'incident lorsque :

- L'état de la tâche de commande de travaux est mis à jour.
- Des notes de travail sont ajoutées aux tâches de commande de travaux.
- La tâche de commande de travaux est fermée comme terminée ou comme incomplète.

### Utilisation d'un point d'extension pour la gestion des incidents

Les points d'extension vous permettent d'étendre les fonctionnalités d'une application et d'intégrer les personnalisations sans modifier le code d'application. Les points d'extension sont stockés dans la table Point d'extension [sys_extension_point].

Le Gestion des incidents module d'extension for Service sur site (sn_fsm_inc_mng) ajoute le point d'extension`IncidentWorkOrderIntegration` , qui crée une logique pour permettre la synchronisation des configurations suivantes :

- Mappage des notes de travail de la commande de travaux à la section **Activité** de l'enregistrement d'incident.
- Fermeture automatique de l'enregistrement d'incident lorsque la commande de travaux connexe est fermée et terminée.

Les points d'extension par défaut fournis avec une application ne peuvent pas être modifiés ou désactivés. Si une modification est nécessaire, si vous avez le rôle d'administrateur système, vous pouvez procéder comme suit :

- 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 afin que le point d'extension puisse identifier l'implémentation. Sinon, une erreur en résultera.

### Créer une commande de travaux à partir de l'enregistrement d'incident dans Espace de travail configurable de CSM

Créez une commande de travaux directement à partir de l'enregistrement d'incident à l'aide du Espace de travail configurable de CSM.

**Avant de commencer**
Rôles requis : itil, wm_admin et sn_change_write

Traduction automatique

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

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un enregistrement d'incident ne peut contenir qu'une seule commande de travaux à la fois. Vous pouvez créer une autre commande de travaux pour un enregistrement d'incident uniquement si une commande de travaux existante est annulée.

### Procédure

1. Connectez-vous au Espace de travail configurable de CSM fichier .
2. Cliquez sur l'icône **Liste** (icône
3. Dans le panneau Listes, accédez à **Incident** > **Tous**
4. Ouvrez un enregistrement d'incident pour lequel vous souhaitez créer une commande de travaux.
5. Cliquez sur **Créer une commande de travaux**.

### Résultats

Une commande de travaux est créée avec succès à partir de l'incident.

## Afficher les détails de la commande de travaux à partir de l'enregistrement d'incident à l'aide du Espace de travail configurable de CSM

Affichez ou suivez la progression de la commande de travaux dans l'enregistrement d'incident associé à partir de Espace de travail configurable de CSM.

### Avant de commencer

Activez la fonction d'activité à l'aide du point *`d'extension IncidentWorkOrderIntegration`* . Pour plus d'informations, consultez Utilisation d'un point d'extension pour la gestion des incidents.

Rôle requis : itil, wm_admin et sn_change_read

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les agents ITIL peuvent afficher la progression d'une commande de travaux directement à partir d'un enregistrement d'incident connexe. Le suivi des enregistrements d'incidents est mis à jour chaque fois que les mises à jour suivantes sont apportées à la commande de travaux ou aux tâches de commande de travaux connexes :

- Notes de travail ajoutées à la tâche
- État de la tâche mis à jour

### Procédure

1. Connectez-vous à Espace de travail configurable de CSM.
2. Cliquez sur l'icône **Liste** (icône ).
3. Dans le panneau Listes, accédez à **Incident** > **Tous**
4. Ouvrez un enregistrement d'incident dont vous souhaitez suivre la progression.
5. Cliquez sur la liste connexe Détails.
6. Affichez la progression de la commande de travaux dans la section **Activité** .

## Afficher les détails de la commande de travaux à partir de l'enregistrement d'incident à l'aide de l'application Agent mobile

Affichez les détails de la commande de travaux pour l'enregistrement d'incident connexe à partir de votre Agent mobile application.

Traduction automatique

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

### Procédure

1. Accédez à l'application Agent mobile .
2. Appuyez sur **Mes tâches**.
3. Dans la section **Mes tâches** , ouvrez la tâche.
4. Dans l'onglet Détails, appuyez sur **Initié à partir de**.
5. Appuyez sur **Détails** pour afficher les détails de l'enregistrement d'incident.

### Gestion des incidents pour les composants de service sur site

Divers modules d'extension, includes de script et règles métier sont installés avec l'application Gestion des incidents For Service sur site .

## Module d'extension

Le module d'extension Gestion des incidents pour Service sur site l'application (sn_fsm_inc_mng) doit être activé. Pour plus d'informations sur les étapes d'activation d'un module d'extension, reportez-vous à la section Installer Gestion des incidents pour Service sur site.

## Includes de script

Gestion des incidents pour Service sur site ajoute les nouveaux includes de script suivants.

### Scripts installés avec l'application Gestion des incidents pour le service sur site

| Script Include | Description |
|---|---|
| IncidentWorkOrderUtil | Met à jour les notes de travail de l'enregistrement d'incident lorsque l'une des actions suivantes se produit :<br>• L'état de la commande de travaux change.<br>• L'enregistrement d'incident est automatiquement résolu lorsque la commande de travaux est fermée.<br>• La commande de travaux est supprimée |
| IncidentWorkOrderIntegration | Fournit l'implémentation par défaut qui permet d'intégrer les incidents aux commandes de travaux à l'aide du point d'extension. |

## Règles métier

Gestion des incidents pour Service sur site ajoute les nouvelles règles métier suivantes.

Traduction automatique

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

**Règles métier installées avec l'application Gestion des incidents pour le service sur site**

| Règle métier | Table | Description |
|---|---|---|
| Annuler la commande de travaux | Incident<br>[incident] | Annule la commande de travaux lorsque l'enregistrement d'incident est annulé. |
| Mettre à jour l'incident avec les changements de commande de travaux | Commande de travaux<br>[wm_order] | Met à jour l'enregistrement d'incident lorsque l'état de la commande de travaux change. Ferme automatiquement la demande d'incident si la commande de travaux est terminée et fermée. |
| Mettre à jour la suppression de commande de travaux sur | Commande de travaux<br>[wm_order] | Met à jour les notes de travail de l'enregistrement d'incident si la commande de travaux est supprimée. |

## Rôles

Gestion des incidents pour Service sur site modifie le rôle existant suivant.

**Rôle installé avec l'application Gestion des incidents pour le service sur site**

| Titre du rôle [name] | Description | Contient des rôles |
|---|---|---|
| Agent Field Service Management<br>[wm_agent] | Gère le temps de tâche réel et effectue le travail sur site. Les agents peuvent afficher les détails de l'incident parent à partir de la tâche de commande de travaux. | sn_incident_read |

## Intégration à la conférence virtuelle

Avec ServiceNow Gestion des services sur site l'intégration de la conférence virtuelle, collaborez avec vos clients et vos pairs agents pour résoudre les problèmes des clients à l'aide des options de partage de vidéo et d'écran dans Zoom et Microsoft Teams à partir de l'application mobile Now Agent. Fournissez une assistance rapide lorsque vous n'êtes pas à proximité de votre ordinateur de bureau ou de bureau.

## Demander des applications dans l'App Store

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

## Vue d'ensemble de l'intégration de la conférence virtuelle

L'application Gestion des services sur site Virtual Conferencing Integration intègre le canal de communication de conférence au canal de communication Notification en gérant et en

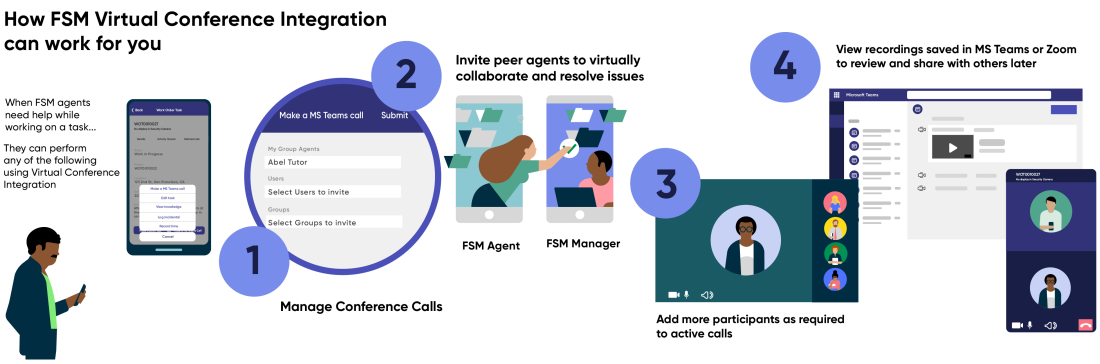
Traduction automatique

© 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.

initiant une Zoom réunion OU Microsoft Teams directement à partir de l'application mobile Now Agent.

En tant qu'agent, vous pouvez utiliser l'application Gestion des services sur site Virtual Conferencing Integration pour lancer Zoom des Microsoft Teams réunions à l'aide de l'option Lancer une conférence dans votre application mobile Now Agent.

Pour commencer avec l'intégration de la Gestion des services sur site conférence virtuelle, reportez-vous à la section Installer Gestion des services sur site l'intégration de la conférence




virtuelle.

## Installer Gestion des services sur site l'intégration de la conférence virtuelle

Vous pouvez installer l'application Gestion des services sur site Virtual Conferencing Integration (com.snc.fsm_vci) 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 .
- Gestion des services sur site Virtual Conferencing Integration nécessite les modules d'extension suivants. Assurez-vous que ces modules d'extension sont activés avant d'installer Gestion des services sur site Virtual Conferencing Integration.

  **Modules d'extension ServiceNow requis**

  **Notification (com.snc.notify)**

  Prend en charge les SMS et les canaux vocaux sur la plateforme. Pour plus d'informations sur l'activation Notification, voir Activer Notification .

- Service sur site Virtual Conferencing Integration nécessite les applications suivantesServiceNow Store. Assurez-vous que ces applications sont installées avant d'installer Gestion des services sur site Virtual Conferencing Integration.

  **Applications requises ServiceNow Store à intégrer Zoom**

  **Zoom Rayon**

  Intégrez le Zoom compte de votre société à votre ServiceNow instance. Pour ServiceNow Store connaître les étapes d'installation, consultez Installer une application ServiceNow Store .

  **Notification Zoom Connecteur**

  Associe le canal de Notification communication aux Zoom réunions. Pour ServiceNow Store connaître les étapes d'installation, consultez Installer une application ServiceNow Store .

  **Applications requises ServiceNow Store à intégrer Microsoft Teams**

Traduction automatique

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

**Notification Connecteur pour Microsoft Teams**

Gérez et lancez une Microsoft Teams réunion directement à partir d'une tâche. Pour ServiceNow Store connaître les étapes d'installation, consultez Installer une application ServiceNow Store .

**Microsoft Teams Rayon de communication**

Gérez les groupes, les appels et les réunions dans le Microsoft compte Communications à partir de votre ServiceNow instance. Pour ServiceNow Store connaître les étapes d'installation, consultez Installer une application ServiceNow Store .

Rôle requis : admin

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher Gestion des services sur site l'application Virtual Conferencing Integration (com.snc.fsm_vci).

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

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .
3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   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 Gestion des services sur site Virtual Conferencing Integration.
4. Sélectionnez **Installer**.

## Configurer l'intégration Gestion des services sur site de la conférence virtuelle

Installez et configurez l'application Intégration de conférence virtuelle pour interagir avec les clients et les Gestion des services sur site agents pairs à l'aide de l'application Zoom mobile Now Agent ou Microsoft Teams des réunions initiées à partir de celle-ci.

### Avant de commencer

Rôle requis : admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette tâche fournit des étapes générales pour configurer l'application Virtual Conferencing Integration afin de lancer des Gestion des services sur site téléconférences à l'aide Zoom de l'application mobile Now Agent et Microsoft Teams à partir de celle-ci.

### Procédure

1. Configurez le pont de téléconférence.
2. Installez l'application Gestion des services sur site Virtual Conferencing Integration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 Installer Gestion des services sur site l’intégration de la conférence virtuelle.

3. Ajoutez la liste connexe **Conférences** au formulaire de tâche de commande de travaux.
   Si la liste connexe n’apparaît pas déjà, cliquez avec le bouton droit sur l’en-tête du formulaire **de tâche de commande de travaux** et sélectionnez **Configurer** > **Listes connexes**. Utilisez la zone de liste double pour ajouter la liste connexe Conférences->Tâche de commande de travaux.

**Remarque :**
Vous devez personnaliser la liste connexe Conférences pour obtenir des informations détaillées sur les enregistrements de conférence pour les tâches de commande de travaux. Pour plus d'informations, consultez Personnaliser l’affichage des informations d’enregistrement de la conférence.

### Personnaliser l’affichage des informations d’enregistrement de la conférence

Personnalisez la liste connexe Conférences pour afficher des informations spécifiques sur les enregistrements de conférence pour les tâches de commande de travaux.

#### Avant de commencer
Rôle requis : admin

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
En tant que répartiteur ou Service sur site gestionnaire, vous pouvez écouter les enregistrements des conférences et Microsoft Teams des réunions tenues pour résoudre les problèmes des Zoom clients.

#### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des services sur site** > **Commande de travaux** > **Toutes les tâches de commande de travaux**.
2. Ouvrez une tâche de commande de travaux depuis la liste.
3. Ouvrez la liste connexe Conférences.
4. Cliquez sur l’icône Personnaliser la liste (icône ) dans le coin supérieur gauche.
5. Utilisez la zone de liste double pour déplacer les éléments suivants de la colonne **Disponible** vers la colonne **Sélectionné** .
   - Numéro
   - Actif
   - Fournisseur de service
   - ID de téléconférence
   - Description
   - Durée
   - Créé par
   - Enregistrement
6. Cliquez sur **OK**.

### Afficher les détails des téléconférences enregistrées

Affichez les détails d’un enregistrement Zoom et Microsoft Teams des réunions lancées à partir de l’application mobile Now Agent en accédant à l’enregistrement de conférence associé à la tâche de commande de travaux.

Traduction automatique

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

### Avant de commencer
Rôle requis : admin, wm_dispatcher, wm_manager et wm_agent

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez accéder aux détails enregistrés Zoom et Microsoft Teams aux réunions à partir de l'enregistrement de conférence d'une tâche de commande de travaux particulière.

### Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des services sur site** > **Commande de travaux** > **Toutes les tâches de commande de travaux**.
2. Ouvrez une tâche de commande de travaux depuis la liste.
3. Cliquez sur la liste connexe Conférences dans le formulaire de tâche de commande de travaux.
4. Passez en revue les détails de la liste de la conférence.
   - Pour consulter les détails de la Zoom réunion, ouvrez un Zoom enregistrement.
   - Pour consulter les détails de la Microsoft Teams réunion, ouvrez un Microsoft Teams enregistrement.

## Configuration des rapports et des analyses FSM

Configurez des rapports et des analyses pour offrir des informations précieuses qui facilitent les processus de prise de décision au sein d'une organisation.

Les rapports et les analyses sont des outils essentiels pour les entreprises afin d'obtenir des informations. Il fournit les avantages clés suivants pour vous aider à suivre et à mesurer les performances de votre entreprise.

- **Évaluation du rendement :** Évaluez les performances de divers aspects d'une entreprise, tels que les ventes, le marketing, les finances ou l'efficacité opérationnelle. En analysant les mesures et les tendances clés, les rapports vous permettent d'identifier les domaines d'amélioration, de mesurer les progrès vers les objectifs et de prendre des décisions basées sur les données.
- **Visualisation des données :** Fournissez une représentation visuelle d'ensembles de données complexes, facilitant la compréhension et l'interprétation des informations. Les visualisations telles que les tableaux, les graphiques et les tableaux de bord permettent de comprendre rapidement les tendances, les modèles et les relations au sein des données, facilitant ainsi une communication et une compréhension efficaces.
- **Optimisation des ressources :** Fournir des informations sur l'allocation et l'utilisation des ressources. En analysant les données sur les niveaux d'inventaire, les compétences des agents ou la disponibilité des agents, vous pouvez optimiser vos ressources, minimiser le rejet de tâches et améliorer l'efficacité opérationnelle.
- **Surveillance des performances :** Vous permet de surveiller les performances en cours par rapport à des objectifs et des cibles prédéfinis. En examinant régulièrement les indicateurs clés de performance (KPI) et les mesures, vous pouvez suivre les progrès, identifier les écarts et prendre des mesures correctives pour rester sur la bonne voie.
- **Conformité et réglementation :** Assurez-vous de la conformité avec les réglementations du secteur, les accords sur les niveaux de service ou les exigences légales. En générant des rapports qui démontrent le respect de directives spécifiques, les entreprises peuvent atténuer les risques, maintenir la transparence et respecter les obligations réglementaires.

Traduction automatique

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

## Gestion des services sur site Solutions Platform Analytics

Solutions Platform Analytics contiennent des tableaux de bord préconfigurés. Ces tableaux de bord contiennent des visualisations de données exploitables qui vous aident à améliorer vos processus de gestion et vos pratiques commerciales.

## Platform Analytics Solutions

Les visualisations de données de Platform Analytics utilisent les données des indicateurs de Analyse des performances pour vous montrer des données au fil du temps, ce qui vous aide à analyser vos processus business et à identifier des domaines d'amélioration. Avec les solutions Platform Analytics, vous pouvez tirer parti de Performance Analytics pour votre application avec une configuration minimale. Vous pouvez aussi toujours créer vos propres objets.

Pour activer la solution pour Gestion des services sur site, un administrateur accède à **Définitions des systèmes** > **Modules d'extension** et activez le module d'extension Analyse des performances - Content Pack - Gestion des services sur site (com.snc.work_management_pa).

L'activation de ce module d'extension ajoute l'option Performance Analytics au menu Service sur site. Cliquez sur cette option pour consulter la page d'accueil Performance Analytics de Service sur site, qui comprend les rapports suivants :

- Pourcentage du temps productif des agents pour les tâches de commande de travaux
- Pourcentage d'utilisation d'agents pour les tâches de commande de travaux
- Pourcentage de la durée réelle par rapport à la durée planifiée pour les tâches de commande de travaux
- Heure de clôture moyenne des commandes de travaux
- Nombre de nouvelles commandes de travaux
- Nombre de commandes de travaux ouvertes
- Nombre de commandes de travaux fermées

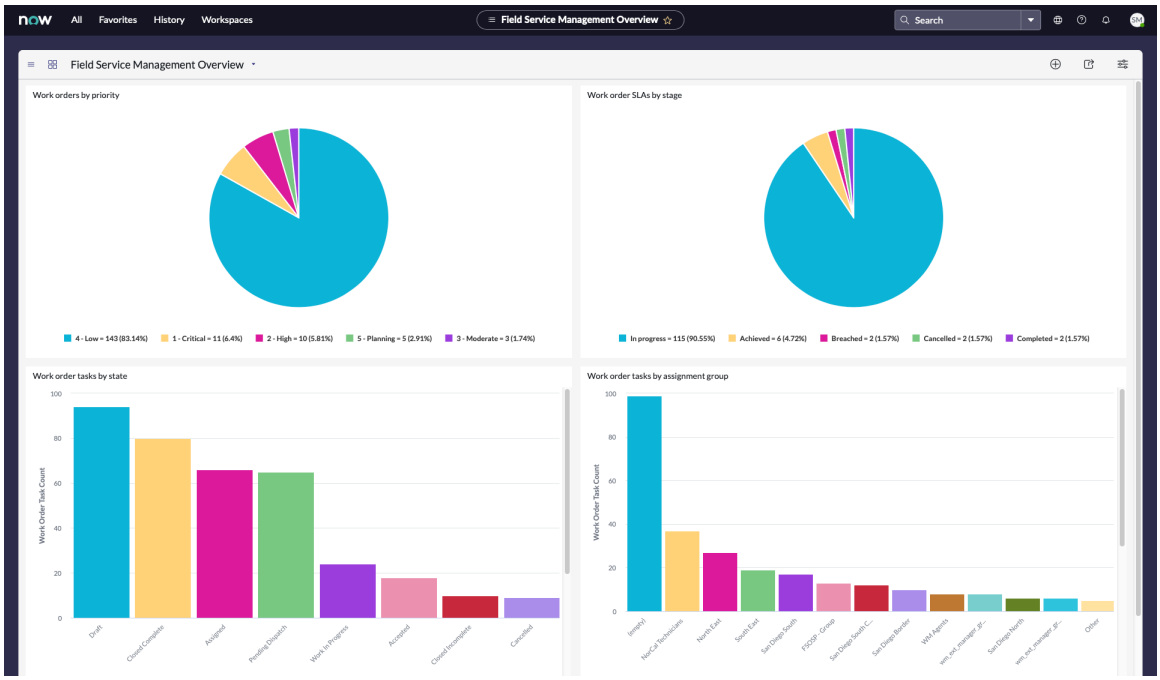
**Remarque :**
si vous avez installé Performance Analytics, le module d'extension Field Service Management Performance Analytics (com.snc.work_management_pa) est automatiquement activé en tant que partie du module d'extension Field Service Management.

### Tableau de bord Service sur site de Platform Analytics

Le Service sur site Platform Analytics tableau de bord affiche la progression quotidienne et hebdomadaire des commandes de travaux et des tâches de commande de travaux pour vos groupes d'affectation.

Traduction automatique

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

- wm_admin pour installer et activer cette solution d'analyse et de reporting.
- Le rôle wm_manager est nécessaire pour afficher les performances des commandes de travaux et des tâches de commande de travaux.

## Accéder au tableau de bord Service sur site Performance Analytics

Pour ouvrir le tableau de bord, accédez à **Service sur site** > **Analyse des performances**.

## Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont les différentes personnes de votre organisation utilisent ce tableau de bord, consultez ces cas d'utilisation.

### Service sur site Accès au tableau de bord Analyse des performances par rôle d'utilisateur

| Utilisateur | Utilisation du tableau de bord |
|---|---|
| Service sur site Gérant | Mesure la productivité et l'utilisation globales des agents.<br><br>Compare les performances des agents au sein du groupe d'affectation.<br><br>Mesure l'écart par rapport aux durées planifiées des tâches. |

## Indicateurs

Le Service sur site tableau de bord Analyse des performances présente les indicateurs clés de performance suivants :

**Commandes de travaux 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.

Nombre de commandes de travaux qui ne sont pas encore fermées.

**Délai moyen de résolution des commandes de travaux**

Délai moyen nécessaire pour résoudre les commandes de travaux.

**% du temps productif pour les tâches de commande de travaux**

Nombre d'heures que les agents ont passées à travailler sur les tâches au cours des 60 derniers jours.

**% d'utilisation d'agents pour les tâches de commande de travaux**

Nombre d'agents affectés pour travailler sur les tâches au cours des 60 derniers jours.

**Commandes de travaux fermées**

Nombre de commandes de travaux à l'état Fermé.

**Nouvelles commandes de travaux hebdomadaires par rapport aux commandes de travaux fermées**

Comparaison du nombre total de commandes de travaux ouvertes au cours d'une semaine et du nombre de commandes de travaux fermées au cours de cette semaine

**Durée planifiée par rapport à la durée réelle pour les tâches de commande de travaux (heures)**

Comparaison du nombre total d'heures planifiées pour les tâches de commande de travaux et du temps réel nécessaire pour résoudre les tâches de commande de travaux par les agents.

**Écart hebdomadaire par rapport à la durée planifiée des tâches de commande de travaux**

Différence en heures entre la durée prévue et le temps réel nécessaire pour terminer les tâches de commande de travaux en une semaine.

## Répartitions

- Groupe d'affectation
- État
- Affecté à
- Priorité

## Filtres

### Filtres du tableau de bord d'Analyse des performances

| Nom | Type | Type de contrôle d'interface utilisateur | Description |
|---|---|---|---|
| Groupe d'affectation | Référence | Sélectionner une seule entrée | Filtrez les résultats de l'indicateur des tâches de commande de travaux en fonction du groupe d'affectation sélectionné. |

### Tableau de bord Service sur site Analyse des performances dans espace de travail configurable

Le Service sur site Platform Analytics tableau de bord affiche la progression quotidienne et hebdomadaire des commandes de travaux et des tâches de commande de travaux pour vos groupes d'affectation.

Traduction automatique

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

- wm_admin pour installer et activer cette solution d'analyse et de reporting.
- Le rôle wm_dispatcher est nécessaire pour afficher les performances des commandes de travaux et des tâches de commande de travaux.

## Accéder au tableau de bord Service sur site Performance Analytics

Pour ouvrir le tableau de bord, accédez à **Tous** > **Service sur site** > **Analyse des performances**.

## Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont les différentes personnes de votre organisation utilisent ce tableau de bord, consultez ces cas d'utilisation.

### Scénarios de cas d'utilisation pour le tableau de bord Analyse des performances

| Utilisateur | Utilisation du tableau de bord |
|---|---|
| Répartiteur | Mesure la productivité et l'utilisation globales des agents.<br><br>Compare les performances des agents dans les groupes d'affectation appartenant à l'expéditeur.<br><br>Mesure l'écart par rapport aux durées planifiées des tâches. |

## Indicateurs

Le Service sur site tableau de bord Analyse des performances présente les indicateurs clés de performance suivants :

**Commandes de travaux ouvertes**

Nombre de commandes de travaux qui ne sont pas encore fermées.

**Délai moyen de résolution des commandes de travaux**

Délai moyen nécessaire pour résoudre les commandes de travaux.

**% du temps productif pour les tâches de commande de travaux**

Nombre d'heures que les agents ont passées à travailler sur les tâches au cours des 60 derniers jours.

**% d'utilisation d'agents pour les tâches de commande de travaux**

Nombre d'agents affectés pour travailler sur les tâches au cours des 60 derniers jours.

**Commandes de travaux fermées**

Nombre de commandes de travaux à l'état Fermé.

**Nouvelles commandes de travaux hebdomadaires par rapport aux commandes de travaux fermées**

Comparaison du nombre total de commandes de travaux ouvertes au cours d'une semaine et du nombre de commandes de travaux fermées au cours de cette semaine

**Durée planifiée par rapport à la durée réelle pour les tâches de commande de travaux (heures)**

Traduction automatique

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

Comparaison du nombre total d’heures planifiées pour les tâches de commande de travaux et du temps réel nécessaire pour résoudre les tâches de commande de travaux par les agents.

**Écart hebdomadaire par rapport à la durée planifiée des tâches de commande de travaux**

Différence en heures entre la durée prévue et le temps réel nécessaire pour terminer les tâches de commande de travaux en une semaine.

### Répartitions

- Groupe d'affectation
- État
- Affecté à
- Priorité

### Filtres

**Options de filtre sur le tableau de bord Analyse des performances**

| Nom | Type | Type de contrôle d'interface utilisateur | Description |
|---|---|---|---|
| Groupe d'affectation | Référence | Sélectionner une seule entrée | Filtrez les résultats de l’indicateur des tâches de commande de travaux en fonction du groupe d’affectation sélectionné. |

## Configuration des rapports et de l’analyse des effectifs

La configuration des rapports et des analyses des effectifs implique la mise en place de systèmes et de processus pour collecter, analyser et interpréter les données relatives aux performances et à la productivité des effectifs.

Vous pouvez définir des mesures clés, implémenter des méthodes de collecte de données et utiliser des outils d’analyse pour générer des informations significatives. En configurant les rapports et les analyses sur les effectifs, les entreprises peuvent obtenir des informations précieuses pour optimiser la gestion des effectifs, identifier les domaines à améliorer et prendre des décisions basées sur les données pour améliorer l’efficacité opérationnelle globale.

## Configurer Intelligence prédictive pour Gestion des services sur site

Intelligence prédictive Les définitions de solutions permettent d’aider les agents dans diverses tâches.

Intelligence prédictive pour Gestion des services sur site fournit des définitions de solutions pour les commandes de travaux. Ces définitions de solutions recommandent des commandes de travaux, des articles de la base de connaissances ou des besoins de pièces similaires en fonction du texte saisi dans le champ **Brève description** . Pour plus d’informations sur les définitions de solutions et leurs types, consultez Intelligence prédictive .

Activer Intelligence prédictive pour Gestion des services sur site

Intelligence prédictive pour définir des solutions de commande de travaux

Traduction automatique

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

Exemple : suggérer des besoins de pièces similaires pour les tâches de commande de travaux

### Activer Intelligence prédictive pour Gestion des services sur site

Vous pouvez activer le module d'extension Intelligence prédictive for Service sur site (com.snc.fsm_ml) si Gestion des services sur site vous disposez du rôle administrateur. L'application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes s'ils ne sont pas déjà installés.

### Avant de commencer

nécessite un abonnement distinct du reste de ServiceNow AI Platform.

Pour acheter un abonnement, contactez votre chargé de clientèle ServiceNow. Lorsque vous achetez un abonnement, certains modules d'extension sont activés automatiquement. Si un module d'extension acheté n'est pas activé automatiquement, vous pouvez l'activer manuellement à partir de la liste Toutes les applications de votre instance.

**Remarque :**

Avant d'acheter un abonnement, vous pouvez évaluer la fonctionnalité sur une instance de non-production sans frais en la demandant auprès du Now Support Catalogue de services.

Rôle requis : admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez le module d'extension (com.snc.fsm_ml) Intelligence prédictive à Gestion des services sur site 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 Rechercher les composants installés avec une application .

### Intelligence prédictive pour définir des solutions de commande de travaux

Utilisez vos enregistrements d'instance pour créer des solutions aux Gestion des services sur site problèmes.

## Définitions des solutions

Les définitions de solutions sont disponibles en tant que modèles sur les instances où les deux Intelligence prédictive et Gestion des services sur site sont actifs. Pour 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.

sur les définitions de solutions et leurs types, consultez Intelligence prédictive . Vous pouvez également créer vos propres enregistrements de définition de solution.

**Définitions de solutions pour Gestion des services sur site**

| Définition de la solution | Type de solution | Description |
|---|---|---|
| Commandes de travaux similaires | Similarité | Recommande des commandes de travaux similaires en fonction du texte contenu dans le champ **Description brève** . |
| Articles similaires de la base de connaissances | Similarité | Recommande des articles similaires de la base de connaissances en comparant le texte des champs **Texte**, **Description brève** et **Description** des articles de la base de connaissances au champ **Description brève** des commandes de travaux ou des tâches de commande de travaux. |
| Besoins de pièces similaires | Similarité | Recommande des besoins de pièces similaires pour les tâches de commande de travaux en fonction du texte de la brève description et d'autres informations recueillies à partir de tâches de commande de travaux similaires. |
| Regroupement de commandes de travaux en rubriques | Mise en grappe | Regroupe des commandes de travaux similaires en rubriques basées sur le texte du champ**Brève description** . |

### Exemple : suggérer des besoins de pièces similaires pour les tâches de commande de travaux

Cet exemple illustre le cas d'utilisation d'un gestionnaire de maintenance d'équipement médical mettant à jour et formant une solution de définition de similarité dans l'application Gestion des services sur site afin de suggérer des besoins de pièces similaires pour une tâche de commande de travaux.

## Scénario de problème

Joy, responsable de la maintenance des équipements médicaux, a exprimé son mécontentement face aux taux de réussite initiaux relativement faibles de l'entretien des équipements médicaux. Ce problème est apparu principalement parce que les techniciens n'avaient pas accès aux pièces nécessaires lors de leurs premières visites. Pour résoudre ce problème, le gestionnaire doit ajouter les besoins de pièces dans la tâche de commande de travaux en fonction de l'historique des services précédent. Cependant, ce processus prend du temps et nécessite une évaluation approfondie des tâches.

## Solution : Utiliser la Intelligence prédictive solution de similarité

Joy décide d'implémenter Intelligence prédictiveGestion des services sur site pour améliorer l'évaluation de la fermeture de tâche en suggérant automatiquement des besoins de pièces similaires pour les tâches de commande de travaux. Pour ce faire, la 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.

d'apprentissage machine doit être formée pour tirer parti de l'historique des services des tâches de commande de travaux.

Maintenant, Joy collabore avec l'administrateur pour former la solution d'apprentissage automatique fournie dans Intelligence prédictiveGestion des services sur site. Cette solution est conçue pour collecter et comparer les enregistrements existants avec les nouveaux. En tirant parti de la fonctionnalité d'intelligence prédictive, l'administrateur forme la solution de similarité des besoins de pièces similaires afin d'automatiser le processus de suggestion des besoins de pièces nécessaires similaires pour les tâches de commande de travaux. Pour ce faire, il compare l'enregistrement des besoins en pièces avec l'enregistrement de la tâche de commande de travaux et fournit des résultats pertinents.

Pour former la solution, Joy saisit les valeurs suivantes dans le formulaire de définition de similarité en fonction des instructions décrites pour l'entraînement de la solution de similarité. Pour plus d'informations, consultez Entraîner la solution de similarité pour suggérer des pièces similaires pour une tâche de commande de travaux.

| Champ | Valeur |
|---|---|
| Étiquette | Besoins de pièces similaires |
| Nom | ml_sn_sn_fsm_ml_global_similar_part_requirements |
| Table | Besoin de pièce [sm_part_requirement] |
| Champs | Description brève, description, compétences et affichage des actifs |
| Table de test | Tâche de commande de travaux [wm_task] |
| Champs de test | Description, Description brève, Compétences et Champs Actif |
| Filtre | [Commande de travaux task_Asset] [est] [non vide] |
| Langue de traitement | Anglais |
| Mots vides | Mots vides anglais par défaut |
| Fréquence de la formation | Tous les 30 jours |
| Fréquence de mise à jour | Tous les jours |

Traduction automatique

### Entraîner la solution de similarité pour suggérer des pièces similaires pour une tâche de commande de travaux

Mettez à jour et formez la solution de définition de similarité des besoins de pièces similaires afin de suggérer les pièces requises pour une tâche de commande de travaux.

#### Avant de commencer

Rôle requis : wm_admin

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La solution de similarité des besoins de pièces similaires collecte et compare vos enregistrements existants avec de nouveaux enregistrements similaires. Il permet de suggérer les pièces nécessaires pour les tâches de commande de travaux qui ont été fréquemment utilisées dans le passé. Cette solution utilise l'enregistrement prédéfini des besoins en pièces stocké dans la table Besoins en pièces pour fournir des recommandations précises.

Pour personnaliser la suggestion d'article en fonction de champs de tâche de commande de travaux spécifiques, vous devez modifier cette solution de similarité. Pour qu'une solution

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 similarité fonctionne correctement, la table Besoins de pièces [sm_part_requirement] de la base de données des tâches de commande de travaux [wm_task] doit avoir au moins le nombre requis d'enregistrements défini dans la configuration de votre ServiceNow instance. Le nombre minimal par défaut requis est 10 000.

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Intelligence prédictive** > **Similarité** > **Définitions des solutions**.
2. Dans la liste Définitions de similarité, recherchez et sélectionnez la définition de la solution Besoins de pièces similaires (ml_sn_sn_fsm_ml_global_similar_part_requirements).
3. Dans le formulaire Définition de similarité, vérifiez les valeurs de champ par défaut pour les besoins de pièces.

**Remarque :**
Si le périmètre de l'application n'est pas défini Intelligence prédictive pour Gestion des services sur site l'application, vous ne pouvez pas modifier le formulaire et un message d'avertissement s'affiche. Pour rendre le formulaire modifiable, cliquez sur le mot **ici** à la fin du message.

**Formulaire de définition de similarité**

| Champ | Description |
|---|---|
| Étiquette | Nom unique de votre solution de similarité. |
| Nom | Lorsque vous entrez la valeur Étiquette de votre solution, ce champ se remplit automatiquement avec un nom affecté par le système similaire à votre valeur d'étiquette. |
| Table | Table contenant l'enregistrement des besoins de pièces que vous souhaitez comparer à d'autres enregistrements similaires et par rapport auquel vous souhaitez effectuer une formation.<br><br>Une fois que vous avez affecté une valeur de table, un lien apparaît dans le formulaire et indique le nombre d'enregistrements qui correspondent à vos conditions de filtre. |
| Champs | Types de champs qui contiennent le texte des enregistrements de besoins de pièces dont vous essayez d'identifier les tâches de commande de travaux. Vous pouvez sélectionner les colonnes de la table Besoin de pièce [sm_part_requirement] pour la comparaison de similarité avec la description brève de la tâche de commande de travaux et d'autres champs. |
| Table de test | Table contenant les enregistrements de tâches de commande de travaux que vous souhaitez comparer avec les enregistrements des besoins de pièces. |
| Champs de test | Champs de la tâche de commande de travaux susceptibles de contenir du texte similaire ou pertinent pour les champs de besoins de pièces.<br><br>Ces champs sont utilisés pour la correspondance de similarité avec les champs de besoins de pièces. |
| Filtre | Conditions de filtre appliquées sur les enregistrements de champ pour filtrer les enregistrements de tâches de commande de travaux pour les recommandations de besoins de pièces. |
| Langue de traitement | Langue dominante du jeu de données que vous entraînez sur la définition de la solution. Si la langue du jeu de données est l'anglais, choisissez **Anglais**. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 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.<br><br>Lorsque vous sélectionnez votre langue de traitement, le système ajoute automatiquement une liste de mots vides qui utilise la même langue. Par exemple, si votre langue de traitement est l'italien la liste des **Mots vides italiens par défaut** s'affiche. |
| Fréquence de la formation | Fréquence à laquelle le modèle de la définition de la solution de similarité doit être reformé. |
| Fréquence de mise à jour | Fréquence d'inclusion de nouveaux enregistrements dans le modèle pour récupérer les résultats de similarité. |

Pour plus d'informations, consultez Créer et former une solution de similarité .

4. **Facultatif :** Dans la liste connexe Calendrier des demandes de formation, mettez à jour le calendrier de formation à la définition de solution Besoins de pièces similaires.
   Par défaut, le calendrier de la demande de formation est **Périodique** et s'exécute tous les 30 jours.
5. Cliquez sur **Mettre à jour et reformer**.
6. Ouvrez la définition de la solution Besoins de pièces similaires (ml_sn_sn_fsm_ml_global_similar_part_requirements) et, dans la liste connexe Solutions ML, affichez la progression de la solution de formation dans la colonne **Progression** .
   Lorsque la **progression** est de 100 % dans la liste connexe des solutions ML, vous pouvez inclure plus de contenu utile dans les suggestions de besoins de pièces en examinant les exemples de similarité en fonction du score de similarité et en mettant à jour la valeur de seuil du score de similarité.
7. **Facultatif :** Mettez à jour le seuil du score de similarité.

   a. Dans la colonne **Actif**, cliquez sur le lien de la solution.

   b. Passez en revue les exemples de similarité en cliquant sur le lien connexe **Exemples de similarité** dans le formulaire de la solution ML.
   Pour plus d'informations, consultez 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, la pièce requise similaire aux champs sélectionnés pour une tâche de commande de travaux est envoyée en tant que recommandations de besoins de pièces.

Traduction automatique

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

servicenow

# Utiliser Gestion des services sur site

Permet Gestion des services sur site de gérer les tâches de travail effectuées sur l'emplacement. Associez les tâches aux agents en fonction de leurs compétences, des affectations géographiques et de l'inventaire disponible. Collaborez entre les opérations, les ressources sur le terrain et les clients via des canaux mobiles.

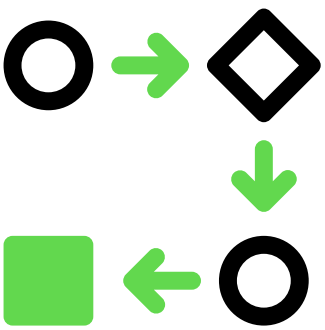
## Préparer les commandes de travaux

Préparez les commandes de travaux à distribuer aux Service sur site agents.

## Effectifs

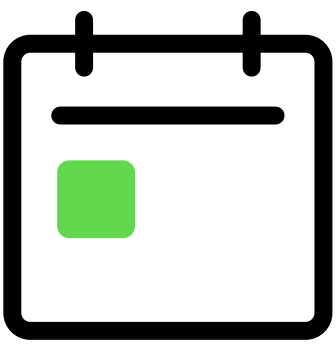
Configurez des calendriers, des territoires et des équipes pour Gestion des services sur site.

## Planifier et répartir



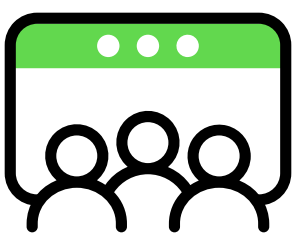
Affectez des tâches, surveillez les agents et suivez l'équipement.

## Gérer les rendez-vous



Réservez, reportez et annulez des rendez-vous pour les services disponibles.

## Libre-service client



Permettez aux clients de gérer leurs propres informations et mises à jour.

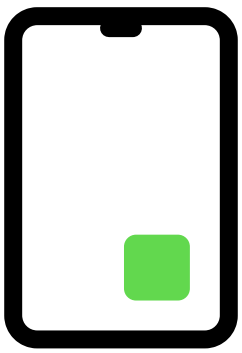
## Terminer les commandes de travaux

Suivez et gérez l'avancement des tâches de commande de travaux.

Traduction automatique

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

**Terminer les commandes de travaux sur mobile**



Gérez les tâches de commande de travaux où que vous soyez. Service sur site

## Vue d'ensemble à l'aide de Gestion des services sur site

Le processus de configuration de Gestion des services sur site comprend :

- Préparer les commandes de travaux

  Créez et modifiez toutes les commandes de travaux et tâches de commande de travaux pour les agents qui font partie de l'équipe que vous gérez. Affectez des emplacements de service ad hoc pour mettre à jour et vérifier les emplacements de service sur demande.

- Gestion des effectifs

  Supervisez les calendriers des agents, gérez les ressources, optimisez la couverture du territoire et gérez les tâches et les affectations de l'équipe pour assurer une couverture efficace et efficiente.

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

  Affectez des tâches de commande de travaux aux agents et suivez le travail en cours d'exécution sur les tâches de commande de travaux. Planifiez et affectez des tâches de commande de travaux à l'équipe ou aux sous-traitants selon les besoins de la tâche de commande de travaux.

- Gestion des rendez-vous

  Réservez, reportez et annulez des rendez-vous pour les services disponibles. Les clients peuvent consulter les fenêtres de rendez-vous disponibles, effectuer une sélection et prendre un rendez-vous de service à partir du portail de services.

- Libre-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.

Les clients peuvent gérer leurs propres informations et mises à jour. Donnez aux clients la possibilité de suivre l'état de leurs commandes de travaux, d'afficher les emplacements des agents et de fournir des commentaires.

- Terminer les commandes de travaux sur l'interface Web

  Les agents peuvent utiliser l'interface Web pour accepter ou rejeter des tâches de commande de travaux.

- Achèvement du travail sur l'application ServiceNow Agent mobile

  L'application Agent mobile est l'endroit le plus efficace pour que les agents interagissent avec les tâches de commande de travaux.

## Préparer les commandes de travaux

Créez des commandes de travaux et des tâches de commande de travaux à l'aide de modèles qui intègrent les compétences et la planification appropriées.

Créez, approuvez, qualifiez ou fermez des commandes de travaux et gérez les SLA à l'aide de l'application Gestion des services sur site.

### Utilisation de la vue d'ensemble

es étapes de la préparation des bons de travail sont les suivantes :

1. Gérer les commandes de travaux

   La gestion des commandes de travaux comprend la création, l'affectation et le suivi des commandes de travaux jusqu'à leur achèvement.

2. Gérer des tâches de commande de travaux

   Les tâches de commande de travaux font partie intégrante des commandes de travaux ; elles définissent les activités qui doivent être effectuées dans la commande de travaux. Chaque commande de travaux comporte au moins une tâche de commande de travaux.

3. (Facultatif) Affecter des emplacements de service ad hoc

   Ces emplacements permettent aux administrateurs de configurer des emplacements de service sur demande. Ces emplacements ad hoc ne font pas partie d'un emplacement de service sur site prédéfini, ce qui offre une plus grande flexibilité quant à l'endroit où un technicien de service sur site peut travailler au quotidien.

**Information associée**

Configurer les commandes de travaux et les tâches

### Gérer les commandes de travaux

Les commandes de travaux sont des demandes de travaux hors site. Les utilisateurs ayant les rôles appropriés créent les commandes de travaux et fournissent les informations nécessaires pour les tâches de commande de travaux. Ensuite, d'autres utilisateurs

Traduction automatique

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

qualifient ces commandes de travaux et créent les tâches nécessaires pour compléter la commande de travaux.

## Création de commandes de travaux

Si vous avez le rôle wm_initiator ou wm_initiator_qualifier, vous pouvez créer des commandes de travaux. Vous pouvez créer des commandes de travaux entièrement nouvelles, ou créer une commande de travaux à partir d'un autre enregistrement.

Les commandes de travaux peuvent être créées à partir des autres types d'enregistrement suivants : ticket, incident, changement, problème ou tâche de projet. Elles peuvent également être créées à partir d'une commande de travaux existante. Pour chaque enregistrement, vous ne pouvez créer qu'une seule commande de travaux.

**Commandes de travaux créées à partir d'une commande de travaux existante**

Si le champ d'application d'une commande de travaux existante change au cours de la phase d'exécution, vous pouvez créer une autre commande de travaux à partir de la première. Évaluez si la modification du champ d'application peut être gérée en ajoutant des tâches supplémentaires au lieu de créer une autre commande de travaux.

Lorsque vous créez une commande de travaux à partir d'une commande de travaux existante, les informations suivantes sont copiées à partir de la commande de travaux originale :

- Référence de l'enregistrement de la commande de travaux (dans le champ **Initiateur**)
- CI affecté
- Appelant
- Emplacement
- Priorité
- Brève description
- Description

Étant donné que certaines informations sont copiées à partir de l'enregistrement original, une commande de travaux existante peut être utilisée comme modèle pour créer de nouvelles commandes de travaux.

**Commandes de travaux créées à partir d'un enregistrement d'incident, de problème, de changement ou de tâche de projet**

Si un incident, un problème, un enregistrement de changement ou une tâche de projet doivent être affectés à un agent hors site et faire l'objet d'un suivi, vous pouvez créer une commande de travaux à partir de ceux-ci. Certaines informations de l'enregistrement original sont copiées automatiquement dans la nouvelle commande de travaux.

Traduction automatique

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

| Type d'enregistrement | Champs copiés vers la commande de travaux |
| --- | --- |
| Incident | • Référence de l'enregistrement de l'incident (dans le champ **Initiateur**)<br>• Appelant<br>• Emplacement<br>• Priorité<br>• Brève description<br>• Description<br><br>Pour plus d'informations, consultez Intégration à Gestion des incidents. |
| Ticket | • Compte<br>• Contact<br>• CI affecté<br>• Emplacement<br>• Actif<br><br>Pour plus d'informations sur la création d'une commande de travaux à partir du ticket, consultez Commandes de travaux dans CSM Espace de travail d'agent . |
| Problème | • Référence de l'enregistrement du problème (dans le champ **Initiateur**)<br>• CI affecté<br>• Priorité<br>• Brève description<br>• Description |
| Changement | • Référence de l'enregistrement du changement (dans le champ **Initiateur**)<br>• CI affecté<br>• Priorité<br>• Brève description<br>• Description<br><br>Pour plus d'informations, consultez Intégration avec Gestion des changements. |

Traduction automatique

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

| Type d'enregistrement | Champs copiés vers la commande de travaux |
| --- | --- |
| Tâche de projet<br><br>**Remarque :** avant que des commandes de travaux puissent être créées à partir de tâches de projet, Gestion des services sur site doit être intégré avec Project and Portfolio Management. | • Brève description<br>• Emplacement<br><br>Les champs de commande de travaux suivants sont synchronisés avec la tâche de projet :<br>• État<br>• Début planifié<br>• Fin estimée<br><br>Pour plus d'informations sur les champs synchronisés, reportez-vous à la section Intégration avec Project and Portfolio Management. |

Les commandes de travaux peuvent être filtrées en fonction de différents attributs, tels que le groupe de qualification, l'emplacement, l'initiation, la priorité, l'état, etc. Cela permet de créer un groupe de commandes de travaux similaires.

### Appliquer un modèle de commande de travaux

Les modèles de commande de travaux permettent aux utilisateurs ayant les rôles appropriés de créer automatiquement des commandes de travaux, des tâches et des besoins de pièces.

#### Avant de commencer

Rôle requis : wm_admin ou model_manager

#### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Commande de travaux** > **Créer**.
2. Sélectionnez le modèle de commande de travaux souhaité à partir du champ **Modèle** et enregistrez le formulaire.

   Les informations du modèle sont utilisées pour :

   - copier la brève description, la priorité et le statut facturable vers la commande de travaux. Le système copie également le groupe de qualification vers le formulaire de commande de travaux si ce champ est présent. Les groupes de qualification ne sont pas requis lorsque la qualification automatique est configurée. Les commandes de travaux créées à partir d'un incident, d'un problème ou d'une demande de changement affichent la brève description de la tâche source, même lorsqu'un modèle est sélectionné. Les tâches pour les commandes de travaux créées à partir de modèles affichent toujours la brève description du modèle de tâche.
   - Créer des tâches de commande de travaux à l'aide des informations contenues dans les modèles de tâches 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 :**
Les champs tels que **Territoire** et **Groupe de répartition** sont automatiquement renseignés en fonction de l'emplacement sélectionné, quel que soit le modèle de commande de travaux ou l'état, uniquement si le modèle de `Field_Service_Territories` territoire est activé. Pour plus d'informations, consultez Activer le modèle de Service sur site territoire.

- créer les besoins de pièces. Si une pièce spécifiée est en rupture de stock, le système affiche un message indiquant la pièce.

### Créer une commande de travaux

Lorsque des travaux hors site sont demandés, créez une commande de travaux pour fournir des informations aux agents qui traitent la demande. Vous pouvez créer une commande de travaux entièrement nouvelle, ou créer une commande de travaux à partir des autres types d'enregistrement suivants : problème, incident, changement ou tâche de projet. Vous pouvez également créer une commande de travaux à partir d'une commande de travaux existante.

## Avant de commencer

Rôle requis : wm_initiator, wm_initiator_qualifier ou admin

Assurez-vous d'installer les modules d'extension suivants

- Customer Service avec Gestion des services sur site (com.snc.csm_fsm_integration) pour créer des commandes de travaux liées aux tickets à partir des portails Customer Service et Consumer Service.
- Gestion de la base d'installation du service clientèle (com.snc.install_base) pour créer des commandes de travaux sur des éléments de base d'installation, identifier les actifs, les éléments de configuration (CI) ou les éléments de base d'installation affectés.
- Utilisez des rôles tels que wm_location_agent, wm_location_assignment.manager pour restreindre l'accès aux commandes de travaux et aux tâches en fonction de l'organisation des services du fournisseur lorsque les modules d'extension Gestion du travail et Organisation des services sont installés.

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Dans la commande de travaux, précisez la nature des travaux requis et identifiez les éléments de configuration (CI) affectés.
- Pour créer des commandes de travaux pour des tâches courantes, telles que l'intégration de nouveaux employés, vous pouvez utiliser des modèles de commande de travaux pour créer automatiquement tous les enregistrements nécessaires.
- Limitez l'accès aux commandes de travaux et aux tâches afin que les utilisateurs ne puissent afficher et gérer que celles affectées à leur propre organisation de services, en veillant à ce que les informations sensibles soient gérées en toute sécurité au sein de l'organisation appropriée.

## Procédure

1. Créez la commande de travaux.

   La commande de travaux est créée à l'étape de **Brouillon**.

   Si vous avez créé la commande de travaux à partir d'un autre enregistrement, la brève description de l'enregistrement original est copiée dans la brève description de la commande de travaux. Certains des champs de la commande de travaux sont remplis

Traduction automatique

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

automatiquement avec les informations provenant de l'enregistrement original. Pour plus de détails, voir Préparer les commandes de travaux.

2. Renseignez les champs du formulaire de commande de travaux comme il convient.

### Champs du formulaire de commande de travaux

| Champ | Description |
|---|---|
| Numéro | Numéro d'identification généré automatiquement pour la commande de travaux. |
| Société | Société pour laquelle la commande de travaux a été ouverte. La liste de recherche ne montre que les sociétés désignées comme **Clients** dans leur enregistrement de société. |
| Contact | Personne qui émet la demande de travaux. La liste de recherche affiche uniquement les utilisateurs associés à la **Société** sélectionnée. |
| Actif | Le numéro de balise ou de série de l'actif impliqué dans ce ticket.<br><br>Vous pouvez sélectionner un actif linéaire uniquement s'il Gestion des actifs d'entreprise est installé. |
| CI affecté | Élément principal qui nécessite un travail, comme un ordinateur portable cassé ou une imprimante qui a besoin d'encre. Les listes de recherche des éléments de configuration sont basées sur la **Société** sélectionnée. Si plus d'un élément nécessite un travail, ajoutez-les à la liste connexe des CI affectés.<br><br>Lors de l'affectation des CI à des tâches individuelles, le qualificateur et le répartiteur peuvent choisir uniquement parmi les CI dans la liste connexe des **CI affectés par la commande de travaux**. Le même CI dans une commande de travaux peut être appliqué à plusieurs tâches de commande de travaux. |
| Travail linéaire | Option permettant d'indiquer que la commande de travaux concerne une ressource linéaire et de s'assurer que les tâches sont organisées sur une seule ligne progressive. **L'option Travail linéaire** est sélectionnée par défaut.<br><br>Cette option s'affiche uniquement lorsqu'un actif linéaire est sélectionné dans le champ **Actif** . |
| Emplacement de départ | Zone géographique qui marque le début de l'emplacement physique d'un actif linéaire. **Le champ Emplacement de départ** est automatiquement renseigné avec l'emplacement mappé avec l'actif linéaire sélectionné.<br><br>Cette option s'affiche uniquement lorsqu'un actif linéaire est sélectionné dans le champ **Actif** . |
| Emplacement de destination | Zone géographique qui marque la fin de l'emplacement physique d'un actif linéaire. **Le champ Emplacement de fin** est automatiquement renseigné avec l'emplacement mappé avec l'actif linéaire sélectionné.<br><br>Cette option s'affiche uniquement lorsqu'un actif linéaire est sélectionné dans le champ **Actif** . |
| Organisation de | Représente l'organisation de services du demandeur qui a initié la création de la commande de travaux. < mot > |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 |
| --- | --- |
| demandeur de services | **Remarque :** Le champ Organisation de service de demandeur s'affiche uniquement lorsque le module d'extension Organisation de service (com.snc.service_organization) est installé. |
| Organisation de service du fournisseur | Représente l'organisation de service de prestataire. <utilisé pour l'exécution des tâches concernant le mot><br>**Remarque :** Le champ Organisation de service du fournisseur s'affiche uniquement lorsque le module d'extension Organisation de service (com.snc.service_organization) est installé. |
| Élément de base d'installation | L'élément de base d'installation à propos duquel vous avez une question ou rencontrez un problème. |
| Emplacement | Zone géographique (emplacement physique) où les travaux doivent être effectués. Le champ Emplacement est automatiquement renseigné avec l'emplacement mappé avec **l'organisation de service de fournisseur** sélectionnée.<br>**Remarque :** Pour les commandes de travaux lancées à partir du ticket, le champ **Emplacement** est renseigné automatiquement en fonction du champ **CI affecté**, puis, si aucun CI ou emplacement affecté n'est fourni, sur l'appelant.<br>Si vous ne souhaitez pas utiliser l'emplacement renseigné automatiquement, vous pouvez ajouter un emplacement ad hoc. Pour plus d'informations, consultez Définition d'emplacements ad hoc dans les commandes de travaux et les tâches de commande de travaux. |
| Modèle | Modèle pour la création de cette commande de travaux (facultatif). Cliquez sur l'icône de recherche et sélectionnez un modèle. La description du modèle sélectionné remplira le champ **Description**. Si vous avez sélectionné **Les tâches seront réparties manuellement** dans l'écran de Configuration des services sur site, les tâches de commande de travaux qui ont été créées pour les commandes qui utilisent des modèles passeront automatiquement au statut **Expédition en attente**. Pour plus d'informations sur les modèles, consultez Créer des modèles de commande de service.<br>**Remarque :** s'il est défini à l'avance, le modèle peut contenir des dépendances de tâche, dont les tâches de votre commande de travaux hériteront. |
| Ouvert | Date et heure d'ouverture de la commande de travaux. |
| Priorité | Priorité de la commande de travaux, en fonction de la gravité de l'impact, du nombre d'utilisateurs touchés ou d'autres facteurs. Le SLA appliqué à cette commande de travaux est déterminé par la priorité sélectionnée dans ce champ. |
| État | Étape actuelle de la commande de travaux dans le cycle de vie de la commande de travaux. |

Traduction automatique

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

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | **Remarque :** L’état **Planifié** apparaît entre les états **Expédition en attente** et **Affecté** uniquement si votre administrateur active l’option **Utiliser l’état Planifié** dans Configurations du domaine global. |
| Groupe de qualifications | Groupe spécifiant les détails techniques de la commande de travaux. La liste de recherche affiche uniquement les groupes de qualifications associés à l'**Emplacement** sélectionné. S’il n’existe aucun groupe de qualifications pour l’emplacement, tous les groupes de qualifications sont répertoriés et n'importe lequel d'entre eux peut être sélectionné. Ce champ est masqué lorsque Gestion des services sur site est configuré pour la qualification automatique. |
| Formulaire initiés | Numéro d'enregistrement du problème, incident, demande de changement ou autre commande de travaux d'origine à partir desquels la commande de travaux a été créée. |
| Facturable | Possibilité d’émettre un relevé des frais ou des charges pour la commande de travaux. Ceci est utile pour effectuer des rapports sur les commandes de travaux facturables. |
| Description courte | Brève explication de la commande de travaux. |
| Description | Informations détaillées décrivant le travail à effectuer.<br>Les initiateurs créent les commandes de travaux, mais les qualificateurs doivent ajouter autant de détails que possible sur le travail à effectuer pour éviter les communications supplémentaires avec l’appelant. |
| Notes de travail | Informations sur la commande de travaux et sur la façon dont elle a été réalisée. Ce champ n'est pas visible par les clients. Les notes de travail sont ajoutées tout au long du cycle de vie des commandes de travaux pour aider les utilisateurs qui travaillent dessus à communiquer les informations utiles. |
| Ordonnancement | |
| Début planifié | Date et heure planifiées pour le début de la première tâche. |
| Fin estimée | Estimation de la date à laquelle toutes les tâches seront terminées. |
| Début de tâche réelle | Date et heure à laquelle la première tâche a réellement commencé. |
| Fin de tâche réelle | Date et heure à laquelle la dernière tâche a réellement pris fin. |
| Date d’échéance demandée | Estimation de la date à laquelle la dernière tâche sera terminée. Le **délai** du calendrier de maintenance est soustrait de la date **d’échéance demandée** pour la commande de travaux afin de déterminer cette date. |

3. Cliquez sur **Soumettre** ou **Mettre à jour** pour enregistrer vos modifications.

**Résultats**
La commande de travaux est créée et attend la qualification pour créer une tâche de commande de travaux.

Traduction automatique

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

**Remarque :**
Vous devez activer l'option et `wm_task_initiator` le `Apply Work Order template in draft status` rôle permettant de créer des tâches pour la commande de travaux en fonction du modèle appliqué, sans qualifier la commande de travaux lorsqu'elle est à l'état de brouillon. Pour plus d'informations sur ces configurations, reportez-vous à la section Configurations du domaine global et Rôles installés avec Gestion des services sur site.

### Que faire ensuite

Une fois que vous avez rempli le formulaire de commande de travaux, déplacez-le vers l'état suivant, c'est-à-dire Configuré pour Gestion des services sur site. À l'état suivant, d'autres utilisateurs ayant les rôles appropriés pour l'état en question traiteront la commande de travaux.

Sur le formulaire de commande de travaux, cliquez sur l'une ou l'autre des options suivantes disponibles :

| Option | Description |
|---|---|
| Prêt pour l'approbation | Cliquez sur **Prêt pour l'approbation** pour faire passer la commande de travaux à l'état En attente d'approbation.<br><br>Cette option n'apparaît que lorsque l'option **L'approbation des nouvelles demandes est requise** est activée dans la configuration pour Gestion des services sur site. |
| Prêt pour la qualification | Cliquez sur **Prêt pour la qualification** pour faire passer la commande de travaux à l'état En attente de qualification.<br><br>Une tâche de commande de travaux est automatiquement créée si aucune n'existe. La brève description, la description et l'emplacement de la commande de travaux sont copiés dans la tâche.<br><br>L'option **Prêt pour la qualification** n'est disponible que lorsque l'option **La qualification est requise pour les nouvelles demandes** est activée dans la configuration pour Gestion des services sur site. |
| Prêt pour l'expédition | Cliquez sur **Prêt pour l'expédition** pour faire passer la commande de travaux à l'état Prêt pour l'expédition.<br><br>L'option **Prêt pour l'expédition** n'est disponible que lorsque **l'approbation des nouvelles demandes est requise** et que la **qualification est requise des nouvelles demandes** sont désactivées dans la configuration des Gestion des services sur site. |

#### Exemple : créer une tâche sans qualifier une commande de travaux

Créer des tâches de commande de travaux et des besoins de pièces pour une commande de travaux sans qualifier une commande de travaux, lorsqu'elle est à l'état de brouillon.

Traduction automatique

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

### Avant de commencer

- Vous devez activer cette option `Apply Work Order template in draft status` pour créer automatiquement des tâches de commande de travaux en fonction des modèles sans avoir besoin de qualifier une commande de travaux. Vous pouvez trouver cette option en accédant à **Service sur site** > **Administration** > **Configuration**.
- Pour créer ou modifier le modèle de commande de travaux, la tâche de commande de travaux ou les besoins de pièces, vous devez vous assurer que la commande de travaux est à l'état de brouillon.

Rôle requis : wm_task_initiator

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Commande de travaux** > **Brouillons de commandes de travaux**.
2. Ouvrez la commande de travaux à laquelle vous souhaitez appliquer un modèle pour créer des tâches de commande de travaux.
3. Dans le champ **Modèle** de la commande de travaux, sélectionnez un modèle pour la commande de travaux et enregistrez le formulaire.
   Les tâches de commande de travaux sont créées en fonction du modèle sélectionné.
4. **Facultatif :** Modifiez le modèle de commande de travaux pour créer des tâches personnalisées.
   a. Dans la liste connexe Tâches de commande de travaux, sélectionnez toutes les tâches existantes.
   b. Dans la liste **Actions sur les lignes sélectionnées** , sélectionnez **Supprimer**.
   c. Accédez au champ Modèle et cliquez sur **Afficher l'aperçu de cet enregistrement** pour modifier le modèle de commande de travaux.
   Pour plus d'informations sur la modification du modèle de commande de travaux, reportez-vous à la section Créer un modèle de commande de travaux.
5. Créer des tâches de commande de travaux ad hoc.
   a. Dans la liste connexe des tâches de commande de travaux, cliquez sur **Nouveau**.
   b. Renseignez les champs obligatoires.
   Pour plus d'informations, consultez Créer une tâche de commande de travaux.
   c. Cliquez sur **Envoyer**.

### Fermeture des commandes de travaux et étapes suivantes

Dans Gestion des services sur site, les commandes de travaux sont fermées automatiquement en fonction des états des tâches associées de commande de travaux. Les commandes de travaux sont fermées lorsque toutes les tâches atteignent l'état Fermé. Il est utile de comprendre ce qui se passe une fois qu'un agent a fermé une tâche de commande de travaux.

Rôle requis : wm_agent, wm_ext_agent.

Les commandes de travaux sont fermées dans les scénarios 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.

- Si toutes les tâches de commande de travaux sont marquées comme **Fermé terminé**, l'état de la commande de travaux devient **Fermé terminé**.
- si au moins une tâche de commande de travaux est marquée comme **Fermé terminé**, l'état de la commande de travaux passe à **Fermé incomplet**.

Une fois qu'une commande de travaux est fermée, le temps et l'effort nécessaire pour celle-ci sont calculés automatiquement. La commande de travaux devient également inactive et est supprimée de la liste des commandes de travaux.

Une fois qu'une commande a été affectée à un agent, ce dernier peut terminer et fermer la commande à deux conditions :

- Lorsque l'option de configuration **Le cycle de vie de la demande est généré par la tâche** est activée, tous les états de la commande de travaux sont générés par la tâche. L'agent peut cliquer sur le bouton **Fermer terminé** sur le formulaire de tâche de commande de travaux pour fermer toutes les tâches qui doivent être fermées manuellement. Une fois toutes les tâches de la commande de travaux fermées, la commande de travaux est fermée automatiquement.
- Lorsque l'option de configuration **Le cycle de vie de la demande est généré par la demande** est activée et que toutes les tâches de la commande de travaux sont fermées, l'agent peut cliquer sur le bouton **Fermer terminé** sur le formulaire de demande pour fermer et terminer la commande.

### Annuler une commande de travaux

Annulez une commande de travaux si le travail n'est plus nécessaire ou s'il s'agit d'un doublon d'une autre commande de travaux.

#### Avant de commencer

Rôle requis : les commandes de travaux peuvent être annulées par des utilisateurs ayant plusieurs rôles à des états spécifiques au cours du cycle de vie de la commande de travaux.

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous annulez une commande de travaux, toutes les tâches de commande de travaux associées sont également annulées.

Les commandes de travaux et les tâches de commande de travaux ne peuvent pas être annulées lorsqu'elles sont à l'état **Fermé terminé** ou **Fermé incomplet**.

Les commandes de travaux et les tâches de commande de travaux peuvent être annulées par les utilisateurs dotés des rôles suivants :

#### Rôles d'utilisateur

| Rôle | Description |
|---|---|
| Initiateur | Peut annuler une commande de travaux, ce qui annule automatiquement toutes les tâches de commande de travaux associées. |
| Qualificateur | Peut annuler les commandes de travaux et les tâches de commande de travaux. |
| Répartiteur | Peut annuler les commandes de travaux et les tâches de commande de travaux. |
| Agent | Peut annuler les tâches de commande de travaux qui leur sont affectées. |
| Administrateur Field Service Management | Peut annuler toute commande de travaux ou tâche de commande de travaux active à tout moment. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 **Tous** > **Service sur site** > **Toutes les commandes de travaux**.
2. Cliquez sur la commande de travaux.
3. Dans le champ **Notes de travail**, saisissez un motif pour l'annulation de la commande de travaux.
   Un motif est requis pour annuler des commandes de travaux. Si vous ne fournissez pas de motif, un message d'erreur vous invite à en saisir un dans le champ **Notes de travail**.
4. Cliquez sur **Annuler**.

## Supprimer une commande de travaux

À des fins de suivi, vous devez fermer ou annuler une commande de travaux existante qui n'est plus utilisée. Les commandes de travaux fermées et annulées sont inactives et n'apparaissent pas sur les listes de commandes de travaux. Évitez de supprimer une commande de travaux, sauf si vous nettoyez des erreurs, telles que des commandes de travaux en double.

### Avant de commencer

Rôle requis : wm_admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La suppression d'une commande de travaux supprime automatiquement les tâches de commande de travaux associées, de sorte que les agents ne se voient pas affecter des tâches de commande de travaux qui font partie d'une commande de travaux supprimée.

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Toutes les commandes de travaux**.
2. Cliquez sur la commande de travaux.
   Si les tâches de commande de travaux ont des besoins de pièces avec des ordres de transfert, les tâches de commande de travaux ne seront pas supprimées. Avant de supprimer la commande de travaux, supprimez les ordres de transfert joints aux tâches de commande de travaux.
3. Cliquez sur **Supprimer**.
4. Confirmez l'action lorsque vous y êtes invité.

## SLA Field Service Management

Les SLA ServiceNow suivent le niveau de service fourni par les groupes et les personnes.

Lorsque vous créez une commande de travaux, le système lui affecte automatiquement un concept de Gestion des niveaux de service par défaut en fonction du niveau de priorité. Si vous modifiez la priorité de la commande de travaux, le système annule le SLA actuel et applique le SLA approprié pour la nouvelle priorité. Le minuteur SLA continue de fonctionner même si la priorité est modifiée. Les trois SLA utilisés par défaut pour les commandes de travaux sont les suivants :

### SLA par défaut

| SLA | Description |
|---|---|
| WM - 5 jours ouvrés | Affecté aux commandes de travaux avec une priorité de niveau 4 (faible) |
| WM - Jour ouvré suivant | Affecté aux commandes de travaux avec une priorité de niveau 3 (modéré) |

Traduction automatique

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

**SLA par défaut (suite)**

| SLA | Description |
|---|---|
| WM - Même jour ouvré | Affecté aux commandes de travaux avec une priorité de niveau 2 (élevé) ou 1 (critique) |

Les utilisateurs ayant le rôle wm_admin peuvent créer et modifier des SLA ou les supprimer des commandes de travaux. Les modifications apportées à un SLA sont utilisées dans les nouvelles commandes de travaux, mais elles n'affectent pas les commandes de travaux existantes qui utilisent le SLA.

**Remarque :**
le SLA s'applique à la commande de travaux. Toutes les tâches liées aux commandes de travaux doivent être effectuées dans les délais du SLA pour être conformes au SLA.

Les détails du SLA s'affichent sur la carte de tâche dans le panneau des tâches et dans le calendrier dans le Espace de travail du répartiteur. Le nombre indiqué sur la carte dans le panneau des tâches indique la durée restante avant que le SLA ne soit rompu. La ligne horizontale qui apparaît sous la tâche dans la vue calendrier est une barre de tâches. La barre et le numéro dans le panneau des tâches indiquent l'état du SLA de tâche avec des couleurs différentes en fonction des durées de SLA suivantes.

| Durée du SLA | Couleur de la barre |
|---|---|
| Inférieur à 50 % | Vert |
| Entre 50 % et 75 % | Jaune |
| Entre 75 % et 100 % | Orange |
| Supérieur à 100 % (rompu) | Rouge |
| En pause | Gris |

**Information associée**

Gérer un SLA de commande de travaux

### Utiliser une carte SLA

Affichez les tâches de commande de travaux ouvertes et leur statut SLA.

La vue de carte SLA permet aux utilisateurs ayant le rôle wm_admin, wm_dispatcher ou un rôle double de répartiteur de voir rapidement les tâches de commande de travaux ouvertes qui risquent de rompre leurs SLA.

Lorsque la carte SLA apparaît, la vue est centrée sur l'emplacement de l'utilisateur connecté, à partir du champ **Emplacement** de l'enregistrement utilisateur. La couleur de l'icône de chaque tâche indique le niveau du **Pourcentage écoulé d'heures ouvrables** du SLA. Il s'agit du pourcentage de la durée du SLA ayant expiré sur le calendrier d'entreprise applicable, le cas échéant.

Par exemple, une commande de travaux avec un SLA de 5 jours ouvrables commence un vendredi. Le mardi, le pourcentage écoulé réel pour le SLA atteint 100 %. Cependant, le pourcentage écoulé d'heures ouvrables n'atteint pas 100 % avant jeudi, parce que le calendrier d'entreprise montre qu'un jour ouvrable dure de 8h à 17h en semaine. Si le SLA est rompu le jeudi, le pourcentage écoulé d'heures ouvrables continue d'augmenter à partir

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 100 %, jusqu'à ce que la tâche soit terminée. Si aucun calendrier d'entreprise n'est utilisé, le pourcentage écoulé d'heures ouvrables est égal au pourcentage écoulé réel.

### Accéder à une carte SLA

Comment accéder à la carte SLA.

**Avant de commencer**
Rôle requis : wm_admin, wm_dispatcher ou un rôle double de répartiteur

**Procédure**

Pour accéder à la carte SLA, accédez à **Service sur site** > **Distribution** > **Ma carte SLA**.

La carte s'ouvre sur la zone géographique contenant les commandes de travaux avec des SLA qui sont affectées à votre groupe de distribution.

### Symboles de carte SLA

Icônes de la carte SLA et ce qu'elles représentent.

**Symboles de carte SLA**

| Icône | Description |
|---|---|
|  | Emplacement actuel d'un agent sélectionné dans le filtre. Les agents identifiés par cette icône sont à l'heure ou en avance sur le calendrier. |
| | Emplacement actuel d'un agent qui a moins de 30 minutes de retard par rapport au calendrier. |
| | Emplacement actuel d'un agent qui a entre 30 et 60 minutes de retard par rapport au calendrier. |
| | Emplacement actuel d'un agent qui a au moins une heure de retard par rapport au calendrier. |
| | Dernier emplacement connu d'un agent qui n'est pas inclus dans le calendrier ou qui ne travaille actuellement sur aucune tâche. |
| | Les tâches avec un pourcentage écoulé d'heures ouvrables entre 0 et 25. |
| | Les tâches avec un pourcentage écoulé d'heures ouvrables entre 25 et 50. |
| | Les tâches avec un pourcentage écoulé d'heures ouvrables entre 50 et 75. |
| | Tâches avec un pourcentage écoulé d'activité compris entre 75 et 100. |
| | Plusieurs tâches actives avec des SLA, regroupées par proximité. |
| | Plusieurs agents, regroupés par proximité. |
| | Somme des agents et des tâches avec des SLA, regroupés par proximité. |

### Filtrer une carte SLA

Comment filtrer la carte SLA.

**Avant de commencer**
Rôle requis : wm_admin, wm_dispatcher ou un rôle double de répartiteur

Traduction automatique

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

## Procédure

1. Cliquez sur **Afficher le filtre**.

   Les filtres suivants sont disponibles :

   - **Date** : sélectionnez la date à laquelle vous souhaitez faire une recherche.
   - **Afficher l'emplacement actuel des agents** : affichez ou masquez les emplacements des agents sur la carte. Par défaut, tous les agents sont affichés.
2. Sélectionnez les filtres souhaités.
3. Cliquez sur **Appliquer le filtre** pour appliquer vos modifications à la carte.

### Gérer une tâche qui a un SLA

Comment accéder et gérer des tâches avec des SLA.

## Avant de commencer

Rôle requis : wm_admin, wm_dispatcher ou un rôle double de répartiteur

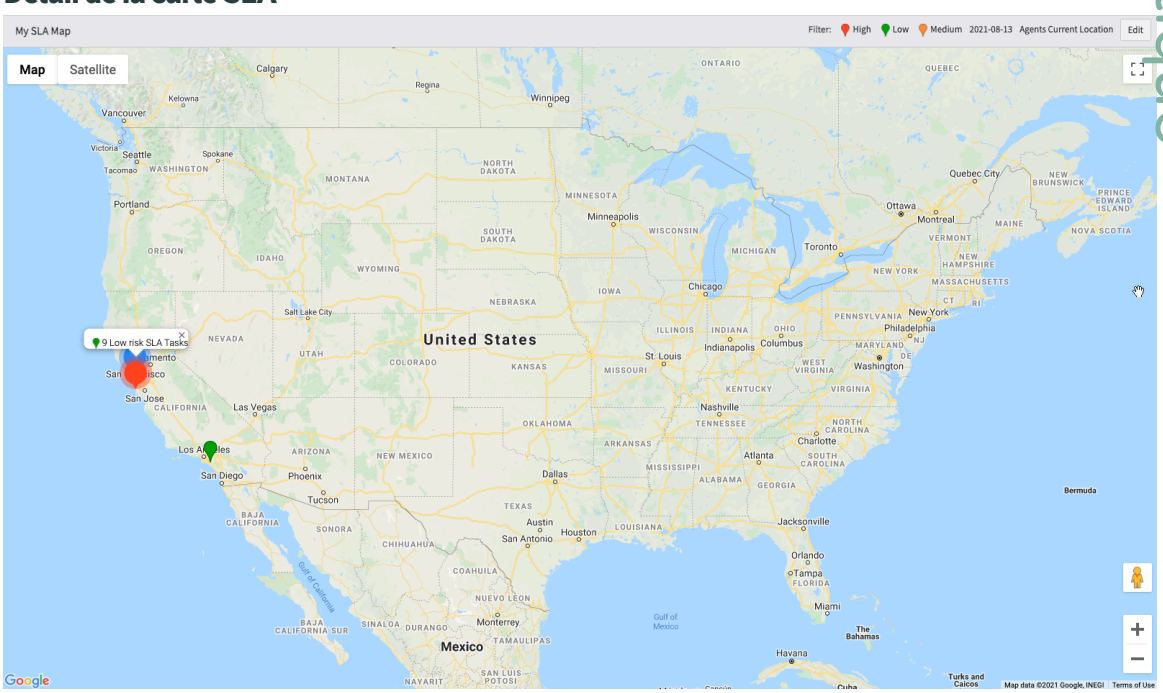
## Procédure

1. Cliquez sur l'icône de la tâche pour afficher une fenêtre contextuelle avec les détails du SLA suivants :

### Détails du SLA

| Titre | Description |
|---|---|
| SLA | Nom du SLA. |
| Temps restant | Heures ouvrables écoulées restantes sur le SLA. |
| Priorité | Priorité des tâches selon leur numéro, où **1** est le niveau plus élevé et **5** le plus bas. |
| Compétences requises | Compétences nécessaires pour effectuer le travail. |
| Pièces nécessaires | Pièces nécessaires pour effectuer le travail. |

### Détail de la carte SLA




Traduction automatique

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

2. Cliquez sur le lien du numéro de la tâche pour afficher l'enregistrement dans une fenêtre contextuelle sur la carte.
3. Sélectionnez la liste connexe des **SLA de tâches** pour afficher les détails du SLA.
4. La liste affiche les valeurs de SLA suivantes :

**Valeurs de SLA**

| Titre | Description |
|---|---|
| SLA | Nom du SLA. Cliquez sur ce lien pour afficher la définition du SLA et son calendrier. |
| Heure de début | Heure à laquelle le SLA a démarré. |
| Étape | Statut de ce SLA, tel que **En cours**, **Terminé** ou **Rompu**. |
| Pourcentage écoulé d'heures ouvrables | Pourcentage de temps écoulé dans le calendrier d'entreprise pour ce SLA. S'il n'existe pas de calendrier d'entreprise, cette valeur est la même que le pourcentage écoulé réel. |
| Heures ouvrables restantes | Durée de temps restante pour ce SLA dans le calendrier d'entreprise. S'il n'existe pas de calendrier d'entreprise, cette valeur est la même que le temps restant réel. |

### Affecter des commandes de travaux pour les actifs linéaires dans Gestion des services sur site

Dans Gestion des services sur site, vous pouvez créer et afficher des commandes de travaux et des tâches de commande de travaux spécifiquement pour l'inspection des actifs linéaires. Cela vous permet d'évaluer systématiquement l'état des actifs et de prendre les mesures nécessaires pour maintenir la fiabilité et les performances des actifs linéaires.

Les initiateurs, les qualificateurs et les répartiteurs peuvent créer et gérer des commandes de travaux et des tâches de commande de travaux pour les actifs linéaires à l'aide des cartes d'emplacement de service accessibles via CSM et l'espace de travail configurable FSM.

En outre, les agents peuvent gérer les tâches de commande de travaux affectées pour les actifs linéaires à l'aide de l'application Now Mobile Agent. Ils peuvent également créer des commandes de travaux pour des segments spécifiques qui nécessitent une maintenance, une réparation ou d'autres types de travaux. Pour plus d'informations, consultez Actifs linéaires le ServiceNow Agent.

### Créer une commande de travaux pour un actif linéaire à l'aide d'une carte

Créez une commande de travaux pour le suivi et la gestion des travaux sur un actif linéaire et ses segments correspondants.

#### Avant de commencer

Rôle requis : wm_initiator et wm_dispatcher

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La création d'une commande de travaux pour un actif linéaire vous permet d'exploiter la géométrie de l'actif linéaire sur la carte des emplacements de service et de choisir les emplacements de départ et de fin appropriés ou de localiser précisément l'emplacement 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. Accédez à la **Tous** > **Espaces de travail** > **Espace de travail configurable CSM/FSM.**.
2. Sélectionnez l'icône Liste ( icône ).
3. Sélectionner **Commandes de travaux** > **Créés par Moi** , puis sélectionnez **Nouveau**.
4. Sur le formulaire, renseignez les champs **Société**, **Appelant** et **CI affecté** .
5. Définissez l'emplacement des actifs linéaires affectés.

   a. Recherchez les segments d'actifs linéaires affectés sur la carte en sélectionnant l'icône Sélectionner un actif (icône dans le champ **Actif** .

   b. Affichez uniquement les actifs linéaires d'un type spécifié sur la carte en sélectionnant une superposition.

   Par exemple, pour afficher uniquement les rues et les routes, vous pouvez sélectionner Roadways.

   Par défaut, la carte charge votre emplacement de service actuel, que vous devez changer en emplacement de travail pour l'actif linéaire.

   c. Saisissez l'emplacement de travail dans la barre d'adresse **de recherche** .
   Lorsque la carte affiche la zone souhaitée, vous pouvez utiliser les commandes de zoom pour effectuer un zoom avant.
   Les segments d'actifs linéaires sont représentés sur la carte par une ligne verte continue.

   d. Définissez l'emplacement de travail précis d'un actif linéaire en sélectionnant soit plusieurs segments, soit un emplacement de point unique.

   - Pour spécifier le segment qui nécessite un travail en sélectionnant les emplacements de début et d'arrivée directement sur l'actif linéaire lui-même, sélectionnez **Ligne** et faites glisser le marqueur.

     Lorsqu'un segment est sélectionné, le champ **Segments** est automatiquement renseigné avec une ou plusieurs valeurs de segment en fonction du nombre de segments sélectionnés. En outre, les champs **Emplacement de départ** et **Emplacement de destination** sont renseignés avec les valeurs d'emplacement physique appropriées pour le segment choisi.

   - Pour sélectionner un emplacement ponctuel spécifique le long de l'actif linéaire ou choisir un emplacement distinct pertinent pour le travail effectué, sélectionnez **Point**.

     Lorsqu'un emplacement spécifique est localisé le long de l'actif linéaire, le champ **Emplacement** est automatiquement renseigné avec les valeurs d'emplacement physique sélectionnées pour cet emplacement de point particulier.

   e. Sélectionnez **Soumettre**.
   L'option Travail linéaire apparaît et est activée par défaut. Les emplacements de départ et d'arrivée sont également renseignés automatiquement en fonction de la longueur du segment d'actif linéaire.

6. 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.

Le formulaire se ferme et vous êtes automatiquement redirigé vers l'enregistrement de commande de travaux nouvellement créé.

7. **Facultatif :** Affichez le nombre total de segments affectés sélectionnés en sélectionnant **Produits affectés**.

## Que faire ensuite

Créez une tâche de commande de travaux pour le nouvel ordre de travail. Pour plus d'informations, consultez Qualifier une commande de travaux. Vous pouvez créer plusieurs tâches de commande de travaux pour suivre et gérer une tâche individuelle pour votre commande de travaux d'actifs linéaires.

### Créer une commande de travaux pour le travail planifié

Les enregistrements de travaux planifiés permettent au planificateur de créer des commandes de travaux futures, quotidiennes (sur une base régulière) ou sur demande en fonction du calendrier de travail associé.

#### Information associée

Planned Work Management

### Créer des commandes de travaux pour les jours à venir

Déterminez les commandes de travaux à l'avance pour la période à venir dans le futur, par exemple, pour les 30 prochains jours, une année ou plus. Il aide à planifier la main-d'œuvre et les pièces requises pour les travaux planifiés à venir.

## Avant de commencer

Vous devez définir les paramètres suivants :

- Cochez la case **Prévoir les commandes de travaux** dans le formulaire Plan de travaux.
- Renseignez le champ **Jours dans le futur pour créer des commandes de travaux** dans le formulaire Calendrier de travaux planifié avec la valeur souhaitée.

Rôle requis : sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez également créer des commandes de travaux planifiées via l'espace de travail de gestion du travail planifié. Accédez à la **Tous** > **Planned Work Management** > **Espace de travail**, puis cliquez sur l'icône Liste ( icône ).

## Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des services sur site** > **Planned Work Management** > **Plans**.
2. Ouvrez le plan de votre choix dans la liste des plans de travaux.
3. Dans la liste connexe Calendriers de travaux planifiés, sélectionnez un calendrier auquel vous souhaitez associer un modèle de commande de travaux.
4. Dans la section Liens connexes, cliquez sur **Générer une commande de travaux**.

## Résultats

Une liste de commandes de travaux est générée automatiquement pour la période sélectionnée dans le futur.

### Exécuter une tâche planifiée pour exécuter un calendrier de travail planifié

Les calendriers de travaux planifiés sont exécutés chaque fois que les critères de mesure, de durée, de script ou de condition sont remplis. Vous pouvez également utiliser la fonctionnalité Planifier ad hoc pour exécuter manuellement un calendrier de maintenance.

Traduction automatique

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

### Avant de commencer
Rôle requis : admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les calendriers de travaux planifiés s'exécutent régulièrement à l'aide de la *Planned Maintenance Nightly Run* tâche planifiée. Lorsque la tâche planifiée s'exécute, les commandes de travaux appropriées sont créées pour tous les enregistrements qui répondent aux critères de calendrier (y compris tous les enregistrements du jour en cours).

Vous devez configurer la tâche de calendrier de maintenance planifiée nocturne pour exécuter le calendrier de travail planifié.

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Planifier des tâches**.
2. Dans le champ **Rechercher** , saisissez **Exécution nocturne de maintenance planifiée**.
3. **Sélectionnez Exécution nocturne de maintenance planifiée**.
4. Pour spécifier un calendrier différent pour l'exécution de la tâche, modifiez les champs **Exécution** et **Heure** .
   Une tâche planifiée ne s'exécute pas en fonction de la valeur définie dans le champ Heure de la prochaine exécution dans l'enregistrement du plan de maintenance pour cette tâche. Pour plus d'informations, consultez Configurer un calendrier de travail.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.
6. À tout moment, pour exécuter la tâche planifiée, cliquez sur **Exécuter maintenant**.

**Remarque :**

La tâche planifiée évalue toutes les planifications précédemment définies et exécute celles dont l'exécution est planifiée.

Si un ou plusieurs enregistrements de la table associée au plan de travaux sont supprimés après que les enregistrements correspondants ont été associés au plan de travaux, l'exécution nocturne suivante supprime tous les enregistrements associés à ces actifs supprimés.

## Exécuter un calendrier de travaux planifié sur demande

Les calendriers de travaux planifiés s'exécutent principalement à l'aide de la *Planned Maintenance Nightly Run* tâche planifiée. Toutefois, vous pouvez faire en sorte que le calendrier s'exécute immédiatement ou changer la date à laquelle un calendrier doit s'exécuter, si nécessaire.

### Avant de commencer
Rôle requis : admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous exécutez un calendrier de travaux planifié sur demande, toutes les dates de prochaine exécution pour les enregistrements de travaux planifiés pertinents sont mises à jour à l'heure définie par l'utilisateur, maintenant ou dans le futur. Toutes les commandes de travaux appropriées sont créées. Si le calendrier est basé sur un compteur, une condition ou un script, des commandes de travaux sont créées pour les enregistrements de plan de travaux qui répondent aux critères de calendrier.

Traduction automatique

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

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des services sur site** > **Planned Work Management** > **Plans**.
2. Ouvrez un plan de travail contenant le calendrier à exécuter.
3. Dans la liste connexe Calendriers de travaux planifiés, sélectionnez le calendrier de maintenance que vous souhaitez exécuter.
4. Dans la section Lien connexe, sélectionnez **Exécuter sur demande**.

## Créer des commandes de travaux pour les occurrences de calendrier

Créez des commandes de travaux pour les occurrences de calendrier afin de conserver un enregistrement des occurrences spécifiques ou des cycles de maintenance du calendrier. Les commandes de travaux générées pour chaque occurrence de calendrier sont mappées à leur occurrence correspondante, ce qui permet de suivre les activités effectuées pour les différents cycles de maintenance.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez générer une ou plusieurs commandes de travaux pour une occurrence de calendrier en fonction du nombre de modèles de commande de travaux qui lui sont associés. Par exemple, si deux modèles de commande de travaux sont configurés pour un calendrier de travail, le système génère deux commandes de travaux pour cette occurrence de calendrier particulière, en fonction de chaque modèle.

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des services sur site** > **Planned Work Management** > **Plans**.
2. Ouvrez le plan de travail.
3. Dans la liste connexe Calendriers de travaux planifiés, sélectionnez le calendrier pour lequel vous souhaitez examiner les occurrences de calendrier.
4. Dans la liste connexe Occurrences de calendrier, sélectionnez l'occurrence de calendrier pour laquelle vous souhaitez créer des commandes de travaux.
5. Dans la section Liens connexes, sélectionnez **Générer une commande de travaux**.
6. **Facultatif :** Affichez les commandes de travaux associées à l'événement à partir de la liste connexe Commandes de travaux.

### Résultats

Une liste de commandes de travaux est automatiquement générée pour l'occurrence de calendrier sélectionnée, en tenant compte du nombre de modèles de commande de travaux associés au calendrier.

#### Information associée

Associer un modèle de commande de travaux à un calendrier de travail

## Exemple de plan de travail

Vous pouvez créer un plan de travail pour définir un calendrier de maintenance pour plusieurs actifs en fonction de leur date d'installation.

L'image suivante illustre le plan de maintenance pour deux actifs installés à des dates différentes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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, un hôpital a deux appareils d'IRM installés à des dates différentes et suit donc un cycle de vie différent. Créez un plan de travail flexible sur 15 ans pour fournir le service d'entretien à ces actifs aux intervalles suivants en fonction de leur date d'installation :

- Effectuez les deux premiers travaux de maintenance sous garantie à un intervalle de 365 jours à compter de la date d'installation.
- Une fois les deux premiers entretiens sous garantie terminés, effectuez l'entretien tous les deux ans pendant les huit années suivantes.
- Après dix ans, effectuez la maintenance chaque année.

### Définir un calendrier de maintenance pour plusieurs actifs

Pour planifier une maintenance de garantie pour les actifs en fonction de leur date d'installation, définissez un plan général en appliquant des conditions de filtrage à la table des actifs, [alm_assets] pour identifier l'enregistrement correspondant des actifs nécessitant une maintenance.

### Avant de commencer

Rôle requis : admin

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Planned Work Management** > **Plans**.
2. Cliquez sur **Nouveau** et créez un plan de travail.
   - **Nom** : Plan de maintenance des appareils hospitaliers
   - **Type** : général
   - **Tableau** : alm_asset
   - **Condition de filtre** : actif est défini sur vrai
3. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le plan de travaux est créé avec succès et appliqué aux enregistrements correspondants de la table [alm_asset].
4. Configurez plusieurs calendriers pour le plan de travail.

| À | Effectuez cette action |
|---|---|
| Créer le premier calendrier | **a.** Dans la liste connexe Calendriers de travaux planifiés, cliquez sur **Nouveau**.<br>**b.** Entrez les valeurs suivantes dans 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.

| À | Effectuez cette action |
|---|---|
| | ○ **Nom** : Maintenance de garantie<br>○ **Déclencheur** : durée<br>○ **Type de déclencheur** : intervalle<br>○ **Répétition** : 365 jours<br>○ **Démarrer le calendrier planifié en fonction de** : Valeur du champ<br>○ **start_reference effectif** : installé<br>○ **Calendrier de fin planifié basé sur** : Fréquence<br>○ **Fréquence** : 2<br>**c.** Cliquez sur **Envoyer**. |
| Créer un deuxième calendrier | **a.** Dans la liste connexe Calendriers de travaux planifiés, cliquez sur **Nouveau**.<br>**b.** Entrez les valeurs suivantes dans les champs.<br>○ **Nom** : Calendrier pour 2 à 8 ans<br>○ **Déclencheur** : durée<br>○ **Type de déclencheur** : Annuel<br>○ **Type annuel** : Fixe<br>○ **Répéter tous les :** 2<br>○ **Démarrer le calendrier planifié en fonction de** : Calendrier<br>○ **Calendrier** : maintenance de garantie<br>○ **Calendrier de fin planifié basé sur** : Fréquence<br>○ **Fréquence** : 4<br>**c.** Cliquez sur **Envoyer**. |
| Créer un troisième calendrier | **a.** Dans la liste connexe Calendriers de travaux planifiés, cliquez sur **Nouveau**.<br>**b.** Entrez les valeurs suivantes dans les champs.<br>○ **Nom** : Calendrier pour les années restantes<br>○ **Déclencheur** : durée<br>○ **Type de déclencheur** : Annuel<br>○ **Type annuel** : Fixe<br>○ **Répéter tous les :** 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.

| À | Effectuez cette action |
| --- | --- |
| | ○ **Démarrer le calendrier planifié en fonction de** : Calendrier<br>○ **Calendrier** : Calendrier pour 2 à 8 ans<br>○ **Calendrier de fin planifié basé sur** : Fréquence<br>○ **Fréquence** : 5<br>**c.** Cliquez sur **Envoyer**. |

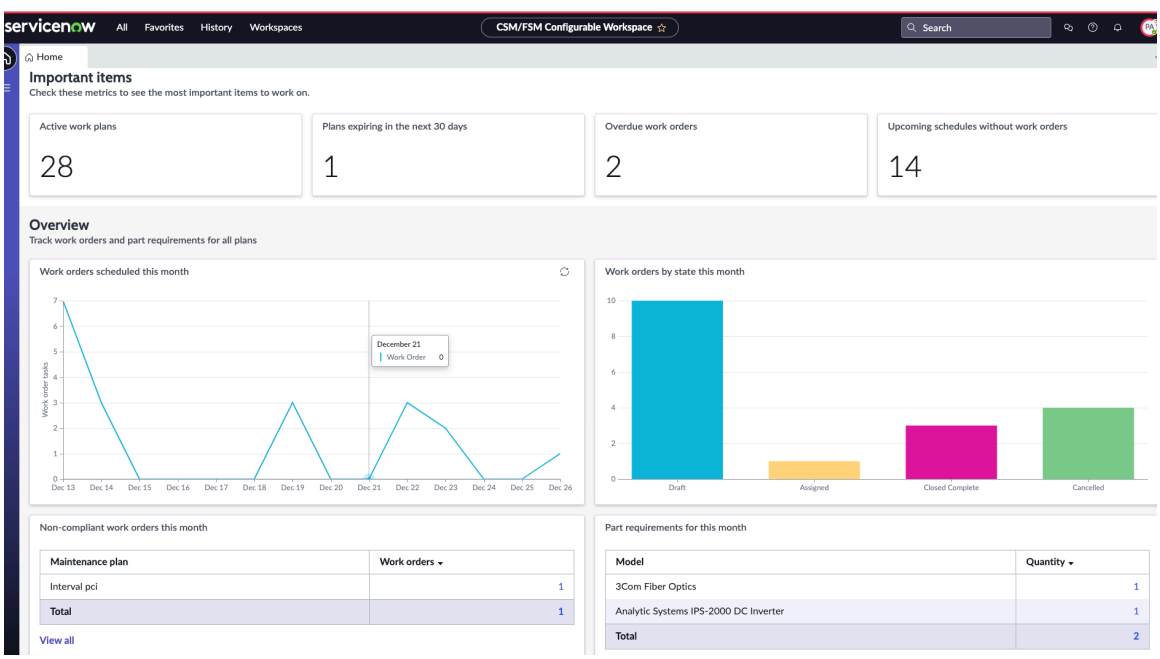
5. Terminez les configurations restantes.
   Pour plus d'informations, consultez Associer un modèle de commande de travaux à un calendrier de travail et Créer des enregistrements de travaux planifiés.
6. Créez des commandes de travaux pour la tâche planifiée.
   Pour plus d'informations, consultez Créer une commande de travaux pour le travail planifié.

## Résultats

Le plan de maintenance des appareils hospitaliers planifie tous les actifs pour la maintenance en fonction de leur date d'installation, comme mentionné dans l'image du plan de maintenance sur 15 ans .

### Page d'accueil de Planned Work Management

La page d'accueil Gestion du travail planifié vous permet de surveiller vos plans de travail, vos calendriers et vos commandes de travaux.




Traduction automatique

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

## Utilisateur final et rôles

### Rôles et objectifs de l'utilisateur final de Planned Work Management

| Utilisateur final et objectif | Rôle requis |
|---|---|
| En tant qu'administrateur du travail planifié, vous pouvez :<br>• Analysez les plans de travail et commandez les éléments les plus importants sur lesquels travailler.<br>• Suivre les commandes de travaux et les besoins de pièces pour tous les plans | sn_fsm_planned_wm.admin_travail_planifié |

## Accéder à la page d'accueil de la gestion du travail planifié

La page d'accueil Gestion du travail planifié fait partie de la page d'accueil de l'espace de travail configurable CSM/FSM.

Pour ouvrir la page d'accueil de la gestion du travail planifié, accédez à **Tous** > **Planned Work Management** > **Espace de travail**.

## Cas d'utilisation

### Accès au tableau de bord de Gestion du travail planifié par rôle d'utilisateur

| Utilisateur | Utilisation du tableau de bord |
|---|---|
| Administrateur du travail planifié | Surveillez les plans de travail, les calendriers de travail et les commandes de travaux. Cela permet de suivre les commandes de travaux planifiées, à venir et en retard pour le plan de travaux. |

## Visualisations des données

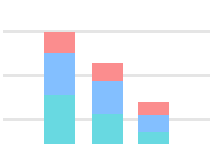
### Types de visualisations des données des tableaux de bord

| Titre | Type | Table source | Description |
|---|---|---|---|
| Plans actifs | Score unique<br> | | Nombre de plans de travaux qui sont à l'état 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.

### Types de visualisations des données des tableaux de bord (suite)

| Titre | Type | Table source | Description |
|---|---|---|---|
| Plans arrivant à échéance dans les 30 prochains jours | Score unique | | Nombre de plans de travaux qui vont expirer dans les 30 prochains jours. |
| Commandes de travaux en retard | Score unique | | Nombre de commandes de travaux en retard. |
| Calendriers à venir sans commande de travaux | Score unique | | Nombre de calendriers pour lesquels aucune commande de travaux n'est générée. |
| Commande de travaux planifiée | Graphique linéaire et à barres empilées | | Affichez les commandes de travaux planifiées pour la date donnée. |
| Commandes de travaux par état | Histogramme empilé  | | Affichez le nombre de commandes de travaux par état, tel que Brouillon, Fermé terminé, etc. |
| Commandes de travaux non conformes | Liste | | Affichez le nombre de commandes de travaux non conformes au plan de maintenance correspondant. |

Traduction automatique

### Calendrier du plan

En tant qu'administrateur ou planificateur de travaux planifiés, vous pouvez gérer les occurrences de calendrier et les commandes de travaux pour les travaux planifiés directement à partir du calendrier. Vous pouvez examiner les occurrences d'événement,

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 les commandes de travaux en double, générer de nouvelles commandes de travaux ou apporter des modifications aux occurrences de calendrier selon les besoins.

L'espace de travail configurable CSM/FSM contient le calendrier de planification. Le calendrier prend en charge les occurrences de calendrier et les commandes de travaux d'un plan de travail. Pour accéder au calendrier, accédez à **Tous** > **Gestion des services sur site** > **Planned Work Management** > **Espace de travail**

Le calendrier de planification facilite les tâches suivantes :

- Affichage de l'occurrence de calendrier
- Annulation de l'occurrence de calendrier
- Génération de commandes de travaux
- Affichage des détails de la commande de travaux
- Annulation des commandes de travaux

## Affichage du calendrier de planification

Le calendrier de planification affiche les événements d'occurrence de commande de travaux ou de calendrier créés pour les entités de travaux planifiées, telles que les ressources, les éléments de configuration (CI) ou les emplacements, pour une journée, une semaine ou une période de deux semaines. Le calendrier reflète le fuseau horaire de l'utilisateur.

Vous pouvez avancer ou reculer dans le temps ou passer d'une vue à l'autre à l'aide des boutons situés dans l'en-tête du calendrier.

Le volet **Paramètres** , accessible via l'icône ), vous permet de contrôler l'affichage du calendrier.

### Formulaire Paramètres

| Champ | Description |
|---|---|
| Grouper par | Critères utilisés pour organiser les ressources, la base d'installation, les éléments de configuration (CI) et les emplacements en groupes. Les valeurs disponibles sont Plan, Modèle de produit, Emplacement ou Aucun. |
| Enregistrements par groupe | Nombre d'événements à afficher par groupe sur l'affichage du calendrier. |
| Événements de calendrier à afficher | Type d'événement à afficher sur le calendrier, qu'il s'agisse d'occurrences de calendrier ou de commandes de travaux. |

Le volet **Filtre** , accessible via l'icône filtre ( vous permet de déterminer les informations que vous souhaitez afficher sur le calendrier.

### Options de filtre

| Filtre | Description |
|---|---|
| Plans | Affiche les enregistrements d'un plan spécifié |
| Types de plans | Affiche les enregistrements d'un type de plan spécifié |

Traduction automatique

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

**Options de filtre (suite)**

| Filtre | Description |
|---|---|
| Catégories de plans | Affiche les enregistrements d'une catégorie de plan spécifiée |

## Créer et afficher des événements à l'aide du calendrier de planification

Créez et affichez les occurrences de calendrier et les commandes de travaux des plans de travaux associés via le calendrier de planification.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le calendrier affiche soit des événements uniques, soit des événements empilés lorsque plusieurs événements sont planifiés simultanément.

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des services sur site** > **Planned Work Management** > **Espace de travail**
2. Sélectionnez l'icône **Calendrier de planification** (icône ).
3. **Facultatif :** Générez des commandes de travaux pour l'occurrence de calendrier en cliquant avec le bouton droit sur l'événement et en sélectionnant **Générer des commandes de travaux**.
   Une liste de commandes de travaux est automatiquement générée pour l'occurrence de calendrier sélectionnée, en tenant compte du nombre de modèles de commande de travaux associés au calendrier.
4. **Facultatif :** Afficher les détails des événements d'occurrence de calendrier.
   a. Sélectionnez l'événement que vous souhaitez afficher.
   b. Passez en revue les détails de l'événement dans la section **Détails** du panneau contextuel Occurrence de calendrier.
5. **Facultatif :** Affichez les commandes de travaux pour l'événement d'occurrence de calendrier dans le panneau contextuel en cliquant avec le bouton droit sur l'événement et en sélectionnant **Afficher les commandes de travaux**.
6. **Facultatif :** Déterminez les informations que vous souhaitez afficher sur le calendrier.
   a. Sélectionnez l'icône Filtre (icône ).
      - Pour afficher les enregistrements d'un plan spécifique, sélectionnez **Plans** et sélectionnez un plan.
      - Pour afficher les enregistrements en fonction du type de plan, sélectionnez des **types de plans** et sélectionnez un type de plan.
      - Pour afficher les enregistrements en fonction de la catégorie de plan, sélectionnez **Catégories de plan** , puis sélectionnez une catégorie de plan.
   b. Vous pouvez également sélectionner **Enregistrer par défaut** pour enregistrer les filtres que vous avez sélectionnés.

Traduction automatique

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

(Optional) Vous avez la possibilité de choisir plusieurs plans, types de plans ou catégories de plans, individuellement ou dans différentes combinaisons.

**c.** Sélectionnez **Appliquer**.

### Annuler des événements à l'aide du calendrier de planification

Annulez une occurrence de calendrier et les événements de commande de travaux de ses plans de travaux associés via le calendrier de planification.

**Avant de commencer**
Rôle requis : sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin

**Procédure**

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des services sur site** > **Planned Work Management** > **Espace de travail**
2. Sélectionnez l'icône **Calendrier de planification** (icône ).
3. Sur le calendrier, sélectionnez l'icône Afficher les paramètres ( ).
4. Renseignez les champs du volet **Paramètres** .

**Formulaire Paramètres**

| Champ | Description |
|---|---|
| Grouper par | Critères utilisés pour organiser les ressources, la base d'installation, les éléments de configuration (CI) et les emplacements en groupes. Les valeurs disponibles sont Plan, Modèle de produit, Emplacement ou Aucun. |
| Enregistrements par groupe | Nombre d'événements à afficher par groupe sur l'affichage du calendrier |
| Événements de calendrier à afficher | Type d'événement à afficher sur le calendrier, qu'il s'agisse d'occurrences de calendrier ou de commandes de travaux. |

5. Sélectionnez **Appliquer**.
6. Annulez l'événement.

### Qualifier une commande de travaux

Les commandes de travaux doivent être qualifiées pour s'assurer que les tâches de commande de travaux sont créées et affectées. Le processus de qualification peut être automatique ou manuel.

Selon la façon dont l'option La qualification est requise pour les nouvelles demandes est définie dans la configuration de Gestion des services sur site, le processus de qualification est manuel ou automatique.

**Qualification manuelle**

Traduction automatique

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

Lorsque l'option **La qualification est requise pour les nouvelles demandes** est activée, le processus de qualification est manuel. Chaque commande de travaux doit passer par ces états du processus :

**En attente de qualification** > **Qualifié**

Dans l'état En attente de qualification, toutes les tâches de commande de travaux doivent être qualifiées par un utilisateur ayant le rôle approprié.

Les qualificateurs, qui sont des utilisateurs ayant le rôle wm_qualifier, sélectionnent le groupe de distribution, ajoutent des tâches de commande de travaux et définissent les besoins de pièces. Les qualificateurs peuvent également modifier le CI affecté, la brève description et la description des commandes de travaux.

Une fois que toutes les tâches sont qualifiées, la commande de travaux passe à l'état Qualifié.

Les tâches de commande de travaux peuvent être qualifiées individuellement ou en bloc.

**Qualification automatique**

Lorsque l'option **La qualification est requise pour les nouvelles demandes** est désactivée, le processus de qualification est automatique. La commande de travaux est automatiquement qualifiée et passe directement à l'état suivant configuré pour Gestion des services sur site.

Une tâche est également automatiquement créée pour chaque commande de travaux qualifiée. Ces tâches de commande de travaux sont automatiquement qualifiées mais doivent quand même être déplacées manuellement vers la file d'attente de répartition. Les utilisateurs ayant les rôles wm_initiator_qualifier ou wm_admin peuvent déplacer les tâches de commande de travaux.

## Filtrage des groupes de distribution disponibles

La propriété `work.management.limit.location` contrôle le fait que la liste de choix des groupes de distribution disponibles est filtrée selon la proximité de l'emplacement de la tâche.

### Demander des renseignements supplémentaires pour qualifier une commande de travaux

Les ordres de transfert déplacent les pièces nécessaires à l'emplacement où l'agent peut les recevoir. S'il n'y a pas assez d'informations pour créer un ordre de transfert, le répartiteur peut demander plus de détails au qualificateur.

#### Avant de commencer

Rôle requis : wm_dispatcher ou wm_admin

#### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Distribution** > **File d'attente de répartition**.
2. Ouvrez une tâche de commande de travaux dans l'état **Expédition en attente**.
3. Dans le champ **Notes de travail**, saisissez un motif pour le retour de la commande de travaux.

Traduction automatique

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

4. Cliquez sur **Demander plus d'informations**.

   L'état de la tâche passe à **Brouillon** et l'état de la commande de travaux passe à **En attente de qualification**. Si Gestion des services sur site est configuré pour la qualification automatique, la commande de travaux reste à l'état **Qualifié**.

### Qualifier une commande de travaux

Lorsqu'une commande de travaux vous est affectée pour qualification, examinez et qualifiez ses tâches afin de s'assurer qu'elles contiennent suffisamment d'informations pour les groupes qui ont été répartis pour y travailler. Qualifier des tâches de commande de travaux n'est requis que lorsque Gestion des services sur site est configuré pour la qualification manuelle.

**Avant de commencer**
Rôle requis : wm_qualifier

**Pourquoi et quand exécuter cette tâche**
Si Gestion des services sur site est configuré pour la qualification automatique, vous n'avez pas besoin d'effectuer ce processus. Les commandes de travaux sont automatiquement qualifiées et les tâches sont automatiquement créées pour elles. Pour plus de détails sur la qualification manuelle et automatique, consultez Qualifier une commande de travaux.

Sur le formulaire de commande de travaux, vous pouvez qualifier les tâches depuis la liste connexe des tâches de commande de travaux. Vous pouvez qualifier une seule tâche ou plusieurs tâches en même temps. Lorsque vous qualifiez une seule tâche, vous pouvez également qualifier toutes ses tâches sœurs, qui sont des tâches différentes liées à la même commande.

**Remarque :**
si Gestion des services sur site est configuré pour affecter automatiquement des tâches, vous devez également sélectionner un groupe de distribution pour chaque tâche de commande de travaux. Si vous n'avez pas sélectionné de groupe de distribution, vous serez invité à en sélectionner un avant de pouvoir qualifier la tâche.

**Procédure**

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Commande de travaux** > **En attente de qualification**et cliquez sur une commande de travaux.

   **Trouble?**

   Si vous ne voyez pas le module **En attente de qualification**, cela signifie que Gestion des services sur site est configuré pour la qualification automatique.

2. Pour qualifier une seule tâche de commande de travaux et toutes ses tâches sœurs :

   a. Dans la liste connexe des tâches de commande de travaux, cliquez sur la tâche.

   b. Sur le formulaire de tâche de commande de travaux, cliquez sur **Qualifié**.

   c. À partir de la liste connexe des tâches sœurs, qualifiez toutes les tâches sœurs.
   Vous pouvez cliquer sur une seule tâche sœur pour la qualifier, ou sélectionner plusieurs tâches sœurs de la liste pour les qualifier. Après avoir sélectionné plusieurs tâches, sélectionnez **Qualifié** dans la liste de choix **Actions**.

3. Pour qualifier plusieurs tâches de commande de travaux :



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

**a.** Dans la liste connexe des tâches de commande de travaux, sélectionnez la case à cocher à côté de chaque tâche.

**b.** Dans la liste de choix **Actions**, sélectionnez **Qualifié**.

### Déplacer une tâche de commande de travaux vers la file d'attente de répartition

Si Gestion des services sur site est configuré pour qualifier automatiquement les commandes de travaux, les tâches sont également créées automatiquement pour les commandes. Lorsque l'une de ces tâches créées automatiquement vous est affectée, sélectionnez un groupe de distribution pour elle et déplacez-la vers la file d'attente de répartition.

#### Avant de commencer

Rôle requis : wm_initiator_qualifier, wm_admin ou admin

#### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Commande de travaux** > **Mes tâches de commande de travaux**.
2. Cliquez sur une tâche à l'état de Brouillon.
3. Sur le formulaire de tâche de commande de travaux, assurez-vous qu'un **groupe de répartition** est sélectionné.
4. Cliquez sur **Prêt pour l'expédition**.

## Gérer des tâches de commande de travaux

Utilisez les tâches de commande de travaux pour définir des activités distinctes qui doivent être effectuées pour terminer une commande de travaux.

Une commande de travaux contient une ou plusieurs tâches de commande de travaux. Ces tâches permettent aux qualificateurs de définir des activités distinctes qui doivent être effectuées pour terminer une commande de travaux.

Lorsqu'un utilisateur ayant le rôle wm_qualifier, ou un rôle double de qualificateur, fait passer une commande de travaux de l'état de **Brouillon** à l'état **En attente de qualification**, une tâche de commande de travaux est automatiquement créée et remplie des informations provenant de la commande de travaux. Cet utilisateur peut modifier les tâches existantes ou créer de nouvelles tâches à tout moment.

Une fonctionnalité clé de Gestion des services sur site est la possibilité de créer plusieurs tâches de commande de travaux dans le cadre d'une seule commande de travaux. La division d'une commande de travaux en tâches distinctes, si nécessaire, permet aux qualificateurs :

- d'affecter différents aspects d'une même commande de travaux à différents agents ;
- d'affecter le travail à des agents ayant des compétences différentes ;
- d'affecter le travail à des agents situés à des emplacements différents ;
- de planifier des parties du travail à des moments différents ;
- de planifier les tâches de manière à ce qu'elles soient effectuées les unes après les autres ;
- de planifier les tâches afin qu'elles soient effectuées en même temps par plusieurs 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 planifier des tâches supplémentaires, si nécessaire, pour terminer la commande de travaux ;
- de coordonner l'arrivée et l'utilisation des pièces nécessaires pour terminer une commande de travaux.

### Créer une tâche de commande de travaux

Créez une tâche de commande de travaux à partir d'une commande de travaux.

## Avant de commencer

Rôle requis : wm_qualifier ou rôle double de qualificateur

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ces utilisateurs peuvent modifier les horaires du calendrier, y compris les fenêtres de tâches et les durées prévues. L'heure de **Fin estimée** est calculée à partir de l'heure de démarrage prévue et de la durée du travail ; elle est en lecture seule.

### Rôles de tâche de calendrier

| Rôle | Options de modification |
|---|---|
| wm_qualifier | Tâches à l'état de **Brouillon**. |
| wm_dispatcher | Tâches à l'état **Expédition en attente**. |
| wm_admin | Tâches à l'état de **Brouillon** ou **Expédition en attente**. |
| wm_task_initiator | Tâches à l'état de **Brouillon**. |

**Remarque :**
Vous devez activer l'option et `wm_task_initiator` le `Apply Work Order template in draft status` rôle permettant de créer des tâches pour la commande de travaux en fonction du modèle appliqué, sans qualifier la commande de travaux lorsqu'elle est à l'état de brouillon. Pour plus d'informations sur ces configurations, reportez-vous à la section Configurations du domaine global et Rôles installés avec Gestion des services sur site.

## Procédure

1. Ouvrez une commande de travaux.
2. Cliquez sur la liste connexe Tâches de commande de travaux.
3. Cliquez sur **Nouveau**.

**Remarque :**
Si l'option de configuration **Approbation d'une nouvelle demande requise** est activée, la commande de travaux doit être approuvée avant de pouvoir créer une tâche de commande de travaux.

4. Remplissez les champs du formulaire.

### Formulaire de tâche de commande de travaux

| Champ | Description |
|---|---|
| Numéro | Numéro d'identification généré automatiquement pour la tâche. |
| Parent | Commande de travaux à laquelle cette tâche est 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.

| Champ | Description |
|---|---|
| Clonée à partir de | Numéro d'enregistrement de la tâche de commande de travaux à partir de laquelle cette tâche a été clonée, le cas échéant. |
| Priorité | Priorité de cette tâche. |
| Actif | Pièces requises pour exécuter la tâche. |
| Élément de base d'installation | Élément de base d'installation avec lequel l'utilisateur a un problème. |
| Emplacement | Zone géographique où le travail doit être fait. L'emplacement est essentiel pour déterminer l'agent qui sera affecté à la tâche.<br><br>Si vous ne souhaitez pas utiliser l'emplacement renseigné automatiquement, vous pouvez ajouter un emplacement ad hoc. Pour plus d'informations, consultez Définition d'emplacements ad hoc dans les commandes de travaux et les tâches de commande de travaux. |
| Modèle | Modèle pour la création de cette tâche de commande de travaux. Cliquez sur l'icône de recherche et sélectionnez un modèle. |
| Compétences | Capacités nécessaires à l'exécution de la tâche. Ce champ est automatiquement défini en fonction des valeurs du champ **CI affecté** de la commande de travaux parente. Si vous modifiez le CI affecté sur la commande de travaux, toutes les compétences requises par le nouveau CI sont ajoutées ici.<br><br>Si vous souhaitez identifier les compétences obligatoires pour les agents exécutant les tâches, vous devez confirmer le formulaire pour afficher la table Tâche-Compétence. |
| Sous garantie | Indicateur d'une garantie existante pour un ou plusieurs éléments de configuration associés à la tâche. |
| État | État actuel de la tâche. Le champ est automatiquement défini à mesure que les utilisateurs terminent le travail pour chaque état successif. |
| Sous-état | Fournit une mise à jour de l'état plus détaillée dans le champ **État** plus large.<br>○ Lorsqu'un agent atteint l'emplacement de travail, le système met automatiquement à jour le sous-état sur **Arrivée sur site**.<br>○ Lorsqu'un agent commence son parcours, le sous-état est défini sur **En route**.<br>Ces mises à jour peuvent être déclenchées par la technologie de géorepérage ou d'autres méthodes de suivi basées sur la localisation. |
| Territoire | Si le module d'extension Planification des territoires est actif et que le modèle de territoire est activé, le système remplit automatiquement le territoire le mieux adapté en fonction de l'emplacement de la tâche. S'il existe plusieurs territoires éligibles, le système renseigne celui qui est le moins bien classé, en tenant compte de la capacité et des réservations si le module d'extension correspondant est installé. |
| Groupe de distribution | ○ Groupe qui peut sélectionner un agent pour effectuer la tâche. Par défaut, vous ne pouvez sélectionner que les groupes qui appartiennent à l'emplacement de la tâche. S'il n'existe aucun groupe de distribution pour l'emplacement, tous les groupes de distribution sont répertoriés pour l'affectation des tâches. |

Traduction automatique

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

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | ○ Le groupe de répartition de la meilleure correspondance est automatiquement renseigné en fonction du territoire mentionné dans la tâche uniquement si le modèle de `Field_Service_Territories` territoire est activé. Pour plus d'informations, consultez Activer le modèle de Service sur site territoire.<br><br>**Remarque :**<br>Si plusieurs groupes de répartition sont renseignés en fonction du territoire, vous devez sélectionner manuellement le groupe de répartition dans la liste. |
| Groupe d'affectation | Groupe dont l'agent ou le fournisseur individuel effectuera la tâche. Par défaut, ce champ affiche les groupes d'affectation recommandés en fonction de l'emplacement, de l'actif et des compétences pour la tâche. Si le champ est vide, le système recherche le groupe couvrant le territoire qui inclut l'emplacement de la tâche.<br><br>**Remarque :**<br>S'il existe plusieurs groupes d'affectation qui peuvent être traités pour une tâche de commande de travaux, les groupes d'affectation potentiels sont calculés et automatiquement renseignés en fonction de l'emplacement et des groupes d'affectation s'il y en a plusieurs qui peuvent être traités pour une tâche de commande de travaux. Applicable uniquement lorsque la `Update the wm_work_order_task_potential_assignment_groups table with potential assignment groups for the work order task` propriété système est définie sur **Oui**. |
| Affecté à | Un agent, un fournisseur ou une équipe individuel doit effectuer la tâche. Cette personne se trouve à proximité de l'emplacement de la tâche et fait partie du groupe d'affectation. Par défaut, ce champ répertorie uniquement les personnes qui possèdent les compétences requises, si définies. Si aucune personne ne possède toutes les compétences requises, le champ répertorie tous les membres du groupe d'affectation.<br><br>Si le groupe d'affectation est de type **Fournisseur**, ce champ est automatiquement défini sur le gestionnaire des fournisseurs du groupe de fournisseurs. S'il n'y a pas de gestionnaire, le champ est vide.<br><br>Si l'option **Requiert une équipe** est sélectionnée, le nom de ce champ devient Équipe affectée. |
| Type de travail | Type de travail à effectuer pour terminer la tâche. Les choix sont les suivants :<br>○ **Réparation de pause**<br>○ **Installer**<br>○ **Planned Maintenance** |
| Critères d'efficacité de l'agent | Choisissez un critère d'efficacité de l'agent dans la liste à appliquer pour cette tâche de commande de travaux afin de calculer avec précision la durée de travail de cette tâche (manuellement). Dans le cas des méthodes de planification automatisées telles que la planification dynamique ou la recommandation intelligente de tâches, ce champ est automatiquement renseigné.<br><br>Ce champ s'affiche uniquement si le module d'extension Efficacité de l'agent est activé et que Service sur site les critères d'efficacité de l'agent sont configurés. Pour en savoir plus, consultez Créer ou modifier des Efficience de l'agent critères. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 |
|---|---|
| Requiert une équipe | Option pour indiquer qu'une équipe est nécessaire pour terminer la tâche. La sélection de cette option change également le nom du champ Affecté à en Équipe affectée.<br><br>Cette option s'affiche uniquement si le module d'extension Opérations de l'équipe Service sur site est activé. |
| Besoins en ressources | Option permettant d'ajouter des ressources avec des compétences spécifiques pour travailler sur les tâches.<br><br>Cette option s'affiche uniquement lorsque l'option **Requiert une équipe** est sélectionnée. |
| Autoriser le remplacement d'affectation | Option permettant d'afficher tous les groupes dans le champ **Groupe d'affectation** qui appartient au territoire sélectionné et au groupe de répartition, quels que soient l'emplacement, les ressources et les compétences pour la tâche. |
| Verrou de calendrier | Verrouille la tâche pour qu'elle ne soit pas planifiée par un mécanisme de planification. Les tâches verrouillées sont exclues des mécanismes de planification automatisés tels que la planification dynamique et les recommandations de tâches intelligentes. Toutefois, les répartiteurs peuvent affecter manuellement la tâche à l'agent.<br><br>**Remarque :**<br>Les tâches de commande de travaux marquées avec l'état **Plusieurs jours**, **Requiert une équipe** ou **Affecté/Accepté** dans la propriété sn_fsm.set_schedule_lock_by_state sont verrouillées automatiquement pour tous les mécanismes de planification. |
| Territoires potentiels pour l'optimisation du calendrier | Lorsque cette option est sélectionnée, la tâche est considérée comme .Optimisation du calendrier Le Optimisation du calendrier moteur détermine et attribue le meilleur territoire pour la tâche.<br><br>**Remarque :**<br>S'affiche uniquement lorsque est Optimisation du calendrier activé. |
| Fournisseur affecté | Fournisseur individuel qui doit effectuer la tâche, sélectionné dans le **Groupe d'affectation**. Ce champ est disponible uniquement lorsque **Fournisseur** est sélectionné dans le champ **Groupe d'affectation** . |
| Référence du fournisseur | Numéro de référence pour le suivi des activités de travail du fournisseur sélectionné. Ce champ est disponible uniquement lorsque **Fournisseur** est sélectionné dans le champ **Groupe d'affectation** . |
| Description brève | Brève explication de la tâche. |
| Description | Description technique exacte des travaux à effectuer. Fournissez autant de détails que possible sur le problème afin d'éviter une communication supplémentaire avec le client à des étapes ultérieures du cycle de vie de la commande de travaux. |
| Notes de travail | Informations sur la tâche à mesure qu'elle passe d'un état au suivant. Les notes de travail ne sont pas visibles par les clients. |
| Commentaires supplémentaires (visible par le client) | Toute information supplémentaire sur la tâche au fur et à mesure de sa progression. Les commentaires supplémentaires sont visibles par les clients. Par conséquent, mettez à jour les détails de la tâche autant de fois que nécessaire pour correspondre avec l'émetteur de la tâche. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 |
|---|---|
| État de l'enregistrement | Lorsqu'un agent clique sur le bouton **Enregistrement** à l'emplacement de travail désigné, le système indique automatiquement l'état **d'enregistrement** Validation de la **limite géographique réussie**. Cet état confirme que l'agent est entré avec succès dans la zone de limite géographique spécifiée associée à son lieu de travail. Toutefois, si les agents contournent l'option d'enregistrement, un état approprié est renseigné dans ce champ.<br><br>**Remarque :**<br>Cette option s'affiche uniquement lorsque vous complétez le formulaire. |
| Planifié | |
| Début de fenêtre | Début de la fenêtre de temps établie pour cette tâche. |
| Fin de fenêtre | Fin de la fenêtre de temps établie pour cette tâche. Le temps écoulé dans la fenêtre ne peut pas dépasser la valeur du champ **Durée de travail estimée**. |
| Début de déplacement planifié | Date et heure où l'agent s'attend à se rendre sur le site. L'heure de début du déplacement est automatiquement définie sur une heure à partir de l'heure actuelle. Si la tâche est dans l'état Expédition en attente, vous pouvez modifier ce champ. |
| Début planifié | Date et heure auxquelles le travail sur la tâche est censé commencer.<br><br>Ce champ devient obligatoire à partir de l'état Affecté.<br><br>Si vous avez activé l'affectation automatique, l'application remplit automatiquement le champ **Début planifié** avec la date actuelle. Sinon, vous devez saisir la date manuellement. |
| Fin estimée | Date à laquelle le travail sur la tâche prendra fin. La date est automatiquement calculée en fonction du **Début planifié** et de la **Durée de travail estimée**. |
| Fenêtre fixe | Option permettant d'indiquer que la fenêtre de service est fixe. Une fenêtre de service fixe ne peut pas être raccourcie, prolongée ou replanifiée pour prendre en charge d'autres tâches dans le calendrier quotidien d'un agent. Si cette option n'est pas sélectionnée, la fenêtre de service est considérée comme flexible et elle peut être replanifiée.<br><br>**Remarque :**<br>Il est possible de reporter une fenêtre de tâche flexible en optimisant les itinéraires de tâches et l'affectation automatique, mais cela n'est pas possible pour une fenêtre fixe. Si une fenêtre de tâche fixe n'est pas compatible avec le calendrier de l'agent, la tâche n'est pas acheminée ou répartie. |
| Affecter via les entrées du calendrier | Option permettant de planifier des tâches de commande de travaux couvrant plusieurs entrées ou jours du calendrier.<br><br>Cette option s'affiche uniquement si le module d'extension Service sur site Planification des tâches sur plusieurs jours est activé. |
| Heures d'accès | Option permettant de planifier les tâches de commande de travaux pendant les heures d'accès explicitement définies.<br><br>Cette option s'affiche uniquement si le module d'extension Gestion des heures d'accès Gestion des services sur site 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 |
|---|---|
| Durée d'acceptation | Durée d'acceptation de la tâche en nombre de jours et de temps. |
| Date d'échéance d'acceptation | Date d'échéance de l'acceptation. Ce champ est calculé en fonction de l'heure d'affectation de la tâche et de la **durée d'acceptation**. |
| Durée de déplacement estimée | Temps de déplacement estimé jusqu'au lieu de travail. La durée est mise à jour lorsque vous affectez la tâche à un agent, modifiez l'ordre dans lequel la tâche est exécutée ou modifiez la date et l'heure de début de la tâche. Ce champ est automatiquement défini sur une heure. Elle est calculée en fonction de l'emplacement et du calendrier de l'agent. L'agent peut également les mettre à jour manuellement. Si la tâche est dans l'état Expédition en attente, vous pouvez modifier ce champ. |
| Durée estimée de la mémoire tampon sur site | Les répartiteurs peuvent prévoir la durée nécessaire pour que les agents atteignent le site de travail désigné. Indique le temps approximatif nécessaire aux agents pour arriver sur le chantier à partir de leur emplacement actuel. |
| Rayon de limite géographique d'arrivée sur site | Rayon d'une clôture virtuelle ou d'un périmètre autour de l'emplacement du chantier. Spécifie la distance entre le centre de l'emplacement du site de travail et la limite extérieure d'une limite géographique virtuelle. La limite géographique sert de limite à l'intérieur de laquelle les agents sont considérés comme étant arrivés sur le lieu de travail. Une fois que les agents entrent dans ce rayon, cela indique leur présence physique à l'emplacement désigné. |
| Unité de distance de limite géographique d'arrivée sur site | Unité utilisée pour mesurer la distance entre l'emplacement actuel d'un agent et l'emplacement du site de travail à l'intérieur d'une limite géographique. Indique l'unité de mesure utilisée pour quantifier la distance entre la position actuelle d'un agent et l'emplacement du site de travail à l'intérieur de la limite géographique. Les unités sont mesurées en kilomètres et en miles.<br>**Remarque :**<br>Les champs **Rayon de limite géographique d'arrivée sur site** et **Unité de distance de limite géographique d'arrivée sur site** de la tâche de commande de travaux sont automatiquement renseignés avec les valeurs par défaut en fonction de la configuration définie dans le point d'extension OnsiteGeofenceConfig. Pour plus d'informations, consultez Points d'extension dans Field Service Management. |
| Durée de travail planifiée | Durée de travail prévue, quel que soit l'agent affecté à la tâche de commande de travaux. La durée par défaut est fixée à une heure.<br>Ce champ s'affiche uniquement si Service sur site l'option Efficacité de l'agent est activée. Ce champ ne peut être mis à jour que si la tâche de commande de travaux n'est pas affectée. |
| Durée de travail estimée | Estimation du temps de travail. La durée ne peut pas dépasser la durée totale de la fenêtre. Ce champ est automatiquement défini sur une heure. Si la tâche est à l'état Brouillon ou En attente d'expédition, vous pouvez modifier ce champ.<br>**Remarque :**<br>Si Service sur site Efficacité de l'agent est activée, la durée de travail estimée est automatiquement calculée en fonction de l'efficacité de l'agent. |
| 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.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Début de déplacement réel | Date et heure auxquelles l'agent s'est rendu sur le site. |
| Durée de déplacement réelle | Temps passé lors du déplacement vers le site. |
| Arrivée sur site réelle | Heure précise à laquelle un agent arrive physiquement sur le site de travail désigné. |
| Durée tampon réelle d'arrivée sur site | Renseigne automatiquement la durée qu'un agent passe sur le site de travail avant de commencer son travail réel. Représente la durée pendant laquelle les agents restent sur le site de travail après leur arrivée, mais avant de commencer à effectuer les tâches qui leur sont affectées. |
| Début de tâche réel | Heure à laquelle le travail a commencé. Ce champ n'est disponible que lorsque le champ **Début réel du déplacement** est ajouté manuellement ou lorsque vous cliquez sur le bouton **Démarrer le déplacement** . |
| Fin de tâche réelle | Heure à laquelle le travail sur la tâche s'est terminé. |
| Durée de déplacement réel | Temps passé lors du déplacement vers le site. |
| Durée réelle | Temps total consacré à l'achèvement de la tâche. Cette valeur est calculée automatiquement en fonction des heures de **Début de tâche réel** et de **Fin de tâche réelle**. |
| Durée réelle de la tâche | Temps total passé sur la tâche après le démarrage et avant la fermeture de la tâche. Ce montant exclut le temps de pause sur le travail. |
| Ordonnancement | |
| Préférence de planification | Méthode préférée pour la priorisation des tâches de commande de travaux pendant la planification. Les options disponibles sont les suivantes :<br>○ Classer les évaluations par ordre de priorité<br>○ Classer les évaluations par leur durée estimée d'arrivée<br>○ Classer par ordre de priorité le plus proche |
| Méthode de planification | Méthode de planification utilisée pour affecter la tâche de commande de travaux, telle que Optimisation du calendrier la recommandation intelligente de tâches, la planification dynamique, l'optimisation de l'itinéraire ou l'affectation manuelle. |
| Autoriser les heures supplémentaires | Autorise le temps de travail supplémentaire qui dépasse les heures de travail normales. |
| Valeur d'optimisation | Valeur utilisée pour guider le moteur dans la hiérarchisation d'une Optimisation du calendrier tâche à des fins de planification. Des nombres plus élevés indiquent une priorité plus élevée. |
| Pénalité due | Date d'échéance marquant le début des pénalités pour Optimisation du calendrier sur le moteur. Cette date est automatiquement renseignée lorsqu'il existe un SLA de tâche actif sur la tâche. Cette date peut être ajoutée ou modifiée manuellement. |
| Coût fixe de pénalité | Coût total de la pénalité fixe encourue après que la date d'échéance de la pénalité a été passée. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 |
| --- | --- |
| Coût de la pénalité par minute | Coût de la pénalité encourue chaque minute après que la date d'échéance de la pénalité a été passée. La date d'échéance de la pénalité doit être saisie. Si le champ de pénalité est vide, le coût fixe sera utilisé. |

**Important :**
Les champs de valeur et de pénalité sont utilisés pour Optimisation du calendrier

5. Cliquez sur **Envoyer**.
   La tâche de commande de travaux est créée.

### Résultats
Lorsqu'une tâche de commande de travaux est créée, les clients reçoivent des notifications par SMS et par e-mail. Si la tâche se trouve dans un territoire et **que sn_fsm.use_query_rules** est activée, seuls les agents, répartiteurs et qualificateurs liés peuvent la voir. L'accès est basé sur l'autorisation, contrôlée par les administrateurs via la propriété système **sn_fsm.use_query_rules** .

## Cloner une tâche de commande de travaux

Clonez des tâches existantes pour créer rapidement de nouvelles tâches.

### Avant de commencer
Rôle requis : wm_qualifier ou rôle double de qualificateur

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lors du processus de clonage, les informations suivantes sont copiées depuis la tâche source :

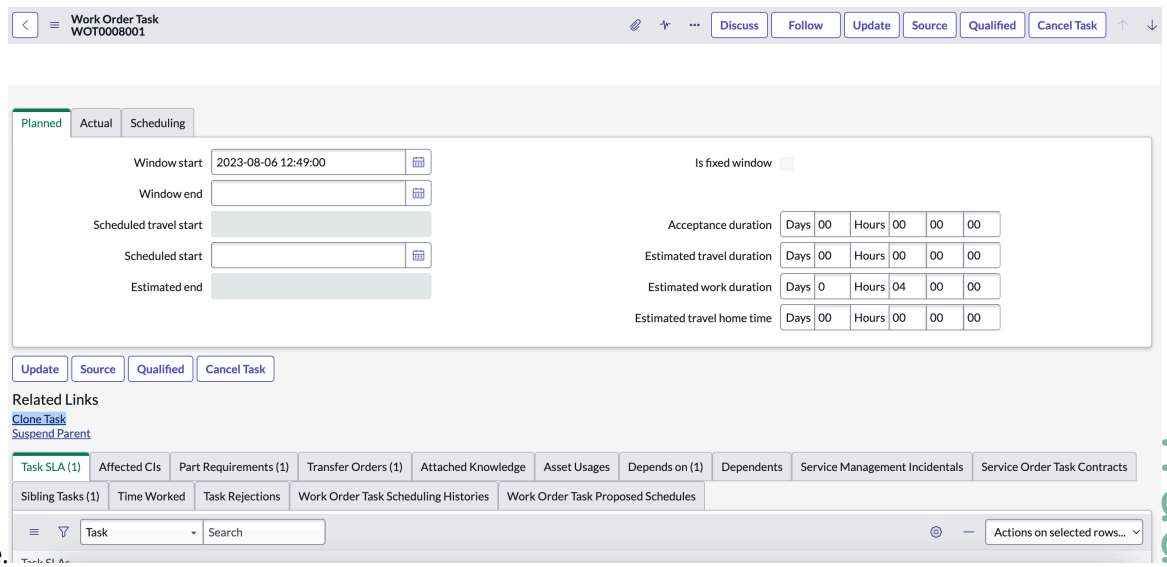
- Référence de commande de travaux parente
- Description courte
- Description
- Groupe de distribution
- Groupe d'affectation
- Emplacement
- Informations planifiées (planifiées et estimées, pas réelles)
- Compétences requises

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 la tâche à partir de la liste connexe dans une commande de travaux.
2. Sélectionnez le lien connexe **Cloner la tâche**.




Cela crée une nouvelle tâche à l'état de **Brouillon**.

Une entrée dans le champ **Notes de travail** contient le numéro de la tâche d'origine et un texte indiquant que la tâche est un clone.

## Supprimer une tâche de commande de travaux

Les tâches de commande de travaux peuvent être supprimées par les utilisateurs ayant le rôle wm_admin.

### Avant de commencer
Rôle requis : wm_admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Une tâche ne peut pas être supprimée si elle a un besoin de pièces avec un ordre de transfert. Pour supprimer la tâche dans ce cas, vous devez d'abord supprimer l'ordre de transfert.

### Procédure

1. Accédez à une commande de travaux.
2. Dans la liste connexe des **Tâches de commande de travaux**, sélectionnez la case à cocher à côte du **Numéro** de la tâche.
3. Sélectionnez **Supprimer** dans la liste de choix **Actions**.

## Affecter des agents privilégiés à des tâches

Identifiez les agents préférés pour travailler sur un compte client et affectez-les à des tâches.

### Avant de commencer
Rôle requis : wm_dispatcher, wm_manager, wm_admin

Si vous utilisez les préférences du technicien pour la planification dynamique, le critère **Classer par ordre de priorité les techniciens préférés et secondaires** doit être ajouté à votre

Traduction automatique

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

filtre de tâches pour ajouter des techniciens privilégiés. Pour plus d'informations, consultez Exemple : configurer la planification dynamique pour affecter des techniciens privilégiés à des tâches.

Si vous utilisez Préférences du technicien pour Optimisation du calendrier , votre administrateur doit Configurer la politique pour affecter les techniciens privilégiés aux tâches.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le système copie les préférences de compte de la table « wm_agent_assignment_preferences » vers la table « wm_task_tech_preference » chaque fois que le champ de compte d'un WOT est mis à jour. Si la tâche est déjà créée et que les informations de compte sont ajoutées ultérieurement, le système copie également les données dans la table des préférences de tâche à partir des préférences de l'agent de compte si elles sont conservées.

Les préférences du technicien sont utilisées par la planification dynamique et Optimisation du calendrier. Avec la planification dynamique, les préférences du technicien sont prises en compte lorsque vous affectez la tâche dans Espace de travail du répartiteur ou lorsque vous affectez automatiquement la tâche. Avec Optimisation du calendrier, les préférences du technicien sont prises en compte lorsque le moteur d'optimisation affecte automatiquement des tâches.

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Commande de travaux** > **Toutes les tâches de commande de travaux**.
2. Sélectionnez la tâche de commande de travaux à laquelle vous souhaitez ajouter un agent préféré.
3. Sélectionnez l'onglet **Préférences du technicien** .
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Ajoutez les détails de l'agent et définissez la **préférence d'affectation** sur **Agent exclu.**

   **Remarque :**
   Secondaire indique que l'agent est la deuxième option à laquelle affecter une tâche de commande de travaux au cas où l'agent préféré ne serait pas disponible.

6. Sélectionnez **Soumettre**.
7. Sélectionnez **Mettre à jour**.

## Exclure l'affectation d'agents Service sur site à des tâches de commande de travaux

Exclure les Service sur site agents de l'affectation de tâches de commande de travaux avec planification dynamique, ou Optimisation du calendrier.

### Avant de commencer

Rôle requis : wm_dispatcher, wm_manager, wm_admin

Si vous utilisez les préférences du technicien pour la planification dynamique, le critère **Ignorer le technicien exclu** doit être ajouté à votre filtre de tâches pour ajouter des techniciens privilégiés. Pour plus d'informations, consultez Exemple : configurer la planification dynamique pour ignorer les techniciens exclus.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 **Tous** > **Service sur site** > **Commande de travaux** > **Toutes les tâches de commande de travaux**.
2. Sélectionnez la tâche de commande de travaux à laquelle vous souhaitez exclure un agent de l'affectation.
3. Sélectionnez l'onglet **Préférences du technicien** .
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Ajoutez les détails de l'agent et définissez la **préférence d'affectation** sur **Agent exclu.**
6. Sélectionnez **Soumettre**.
7. Sélectionnez **Mettre à jour**.

## Créer des dépendances entre des tâches de commande de travaux

Si une commande de travaux contient plusieurs tâches, vous pouvez créer des dépendances entre les tâches qui déterminent l'ordre dans lequel les tâches seront exécutées.

### Avant de commencer

Rôle requis : wm_qualifier ou rôle double de qualificateur

Activez le module d'extension Field Service Task Dependency (com.snc.fsm_task_dependency) pour définir éventuellement des dépendances de tâches avancées entre des tâches de commande de travaux provenant de commandes de travaux différentes ou de la même commande.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ces dépendances définissent et appliquent l'ordre dans lequel un agent unique ou plusieurs agents exécutent les tâches. Par exemple, sur une commande de travaux pour un nouveau serveur, un agent peut installer le serveur, c'est-à-dire réaliser la tâche en amont, tandis qu'un autre agent peut configurer le serveur une fois l'installation terminée, c'est la tâche en aval.

Vous pouvez spécifier plusieurs dépendances pour une seule tâche. Le système empêche les relations circulaires, où deux tâches dépendent l'une de l'autre, en tenant compte de toutes les dépendances en amont lorsqu'il décide si une tâche peut être affectée automatiquement.

Ce tableau explique les types de relations et de dépendances de tâches que vous pouvez créer.

**Relations de dépendance de tâches**

| Type de dépendance | Description |
|---|---|
| Fin à début | Indique que la tâche successeur (en aval) doit être démarrée après avoir terminé sa tâche prédécesseur (en amont).<br><br>Il s'agit du type de dépendance par défaut entre les tâches. |
| Fin à début : le jour même | Indique que la tâche successeur (en aval) doit être démarrée après avoir terminé sa tâche prédécesseur (en amont). |

Traduction automatique

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

| Type de dépendance | Description |
|---|---|
| | Le successeur et le prédécesseur doivent être programmés le même jour. |
| Fin à début : même jour : même agent | Indique que la tâche successeur (en aval) doit être démarrée après avoir terminé sa tâche prédécesseur (en amont).<br><br>Le successeur et le prédécesseur doivent être planifiés le même jour et par le même agent. |
| Fin à début : même jour : pas le même agent | Indique que la tâche successeur (en aval) doit être démarrée après avoir terminé sa tâche prédécesseur (en amont).<br><br>Le successeur et le prédécesseur doivent être planifiés le même jour et par des agents différents. |
| Fin à début : sur plusieurs jours : même agent | Indique que la tâche successeur (en aval) doit être démarrée après avoir terminé sa tâche prédécesseur (en amont).<br><br>Le successeur et le prédécesseur doivent être planifiés à des jours différents, mais affectés au même agent. |
| Démarrer après démarrage | Indique que la tâche successeur (en aval) doit être démarrée après avoir démarré sa tâche prédécesseur (en amont).<br><br>Activez le module d'extension Field Service Task Dependency (com.snc.fsm_task_dependency) pour définir cette relation. |
| Démarrer ensemble | Indique que les tâches successeur (en aval) et prédécesseur (en aval) doivent être démarrées ensemble.<br><br>Activez le module d'extension Field Service Task Dependency (com.snc.fsm_task_dependency) pour définir cette relation. |
| Finir ensemble | Indique que les tâches Successeur (en aval) et Prédécesseur (en aval) doivent être terminées ensemble. |

**Remarque :**

Les dépendances ne peuvent être créées que lorsque les tâches prédécesseur et successeur ne sont pas affectées.

Traduction automatique

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

## Procédure

1. Accédez à une commande de travaux.
2. Ouvrez une tâche de commande de travaux.
3. Dans la liste connexe **Dépend de** ou Dépendants, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

### Dépendances des modèles de tâches de commandes de

| Champ | Description |
|---|---|
| Successeur | Sélectionnez une tâche dont la date de début ou de fin est déterminée par sa tâche prédécesseur (en amont). |
| Type de dépendance | Sélectionnez une relation de dépendance dans la liste déroulante. Les options disponibles sont les suivantes :<br>○ Fin à début<br>○ Démarrer après démarrage<br>○ Démarrer ensemble |
| Utiliser le temps de latence maximal | Cochez la case pour autoriser le temps de latence maximum entre les tâches. |
| Prédécesseur | Sélectionnez une tâche qui détermine l'heure de début ou de fin de sa tâche successeur (en aval). |
| Temps de latence maximal | Saisissez le délai ou le temps d'attente maximal entre les tâches.<br>Le temps de latence maximum est le délai maximum autorisé entre le début des tâches prédécesseur et ses tâches successeurs. |
| Temps de latence minimal | Saisissez le délai minimal ou le temps d'attente entre les tâches.<br>Le temps de latence minimal correspond au délai minimal autorisé entre le début de la tâche prédécesseur et sa tâche successeur. |

5. Cliquez sur **Envoyer**.

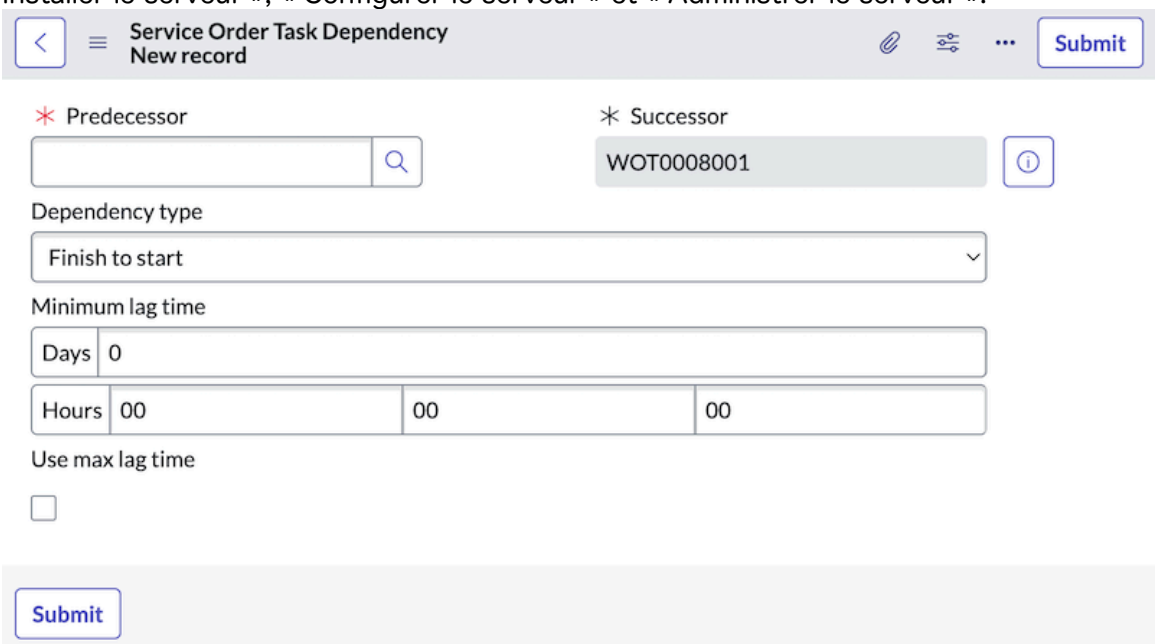
## Example: Installation et configuration du serveur

Imaginons que vous avez une commande de travaux pour la configuration d'un nouveau serveur. Trois tâches de commande de travaux sont impliquées : «

Traduction automatique

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




- Installer le serveur (tâche prédécesseur ou en amont) : cette tâche implique l'installation physique du matériel du serveur.
- Configurer le serveur (tâche successeur ou en aval) : cette tâche implique la configuration du logiciel serveur une fois l'installation terminée.
- Administrer le serveur (tâche successeur ou en aval) : cette tâche implique la surveillance du serveur après l'installation et la configuration.

Pour configurer des dépendances :

1. Ouvrez l'ordre de travail.
2. Accédez à la liste connexe des tâches de commande de travaux.
3. Sélectionnez la tâche « Configurer le serveur ».
4. Dans la liste connexe « Dépend de », cliquez sur « Nouveau ».
5. Choisissez « Installer le serveur » comme tâche prédécesseur (tâche en amont).
6. Dans la liste connexe « Personnes à charge », cliquez sur « Nouveau ».
7. Sélectionnez « Administrer le serveur » comme tâche successeur (tâche en aval).
8. Sélectionnez le type de dépendance.
9. (Facultatif) Entrez le temps de latence maximum ou minimum.
10. Cliquez sur « Soumettre ».

Avec cette dépendance de tâches de commande de travaux, le système exige que la tâche « Installer le serveur » soit terminée avant que la tâche « Configurer le serveur » puisse commencer et que la tâche « Administrer le serveur » démarre une fois la configuration terminée.

### Créer une dépendance de tâche à l'aide d'un modèle de commande de travaux

En plus de créer des dépendances de tâche de commande de travaux qui sont héritées des commandes de travaux associées, vous pouvez également créer des modèles de commande de travaux qui contiennent des dépendances de tâches.

Traduction automatique

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

### Avant de commencer
Rôle requis : wm_qualifier ou rôle double de qualificateur

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Comme les tâches de commande de travaux créées à partir de commandes de travaux, les dépendances héritées du modèle appliquent l'ordre dans lequel un agent unique ou plusieurs agents exécutent les tâches.

### Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de produits** > **Modèles** > **Modèle de commande de travaux**.
2. Créez un nouveau modèle de commande de travaux.
3. Créez les tâches de commande de travaux.
4. Ouvrez l'une des tâches.
   - Si d'autres tâches dépendent de cette tâche ; En d'autres termes, cette tâche doit être terminée avant que d'autres tâches puissent être terminées, cliquez sur **Dépendants** > **Nouveau** et sélectionnez les tâches dépendantes.
   - Si cette tâche dépend d'autres tâches ; En d'autres termes, d'autres tâches doivent être accomplies avant que cette tâche puisse être accomplie, cliquez sur **Dépend de** > **Nouveau** et sélectionnez les tâches dont cette tâche dépend.
5. Répétez ce processus pour les tâches restantes.
6. Lorsque vous avez défini les dépendances pour toutes les tâches, cliquez sur **Mettre à jour**.

   Une fois que toutes les dépendances de la tâche de commande de travaux sont définies, vous pouvez sélectionner le modèle lors de la création d'une nouvelle commande de travaux et les tâches, ainsi que les dépendances définies, seront héritées par la commande de travaux.

## Créer une dépendance de tâche avancée à l'aide d'un modèle de commande de travaux

Vous pouvez créer des modèles de commande de travaux qui contiennent des dépendances de tâches avancées.

### Avant de commencer
Rôle requis : wm_qualifier ou rôle double de qualificateur

Module d'extension requis : Dépendance de la tâche de service sur site (com.snc.fsm_task_dependency)

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si une commande de travaux contient plusieurs tâches, vous pouvez créer des dépendances avancées qui établissent une relation entre les tâches afin de déterminer l'ordre dans lequel les tâches sont exécutées.

Vous pouvez créer des dépendances entre les tâches d'un même modèle de commande de travaux.

Ce tableau explique les types de relations et de dépendances de tâches avancées que vous pouvez 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.

### Dépendance de tâches avancée

| Type de dépendance | Description |
|---|---|
| Fin à début | Indique que la tâche successeur (en aval) doit être démarrée après avoir terminé sa tâche prédécesseur (en amont). |
| Démarrer après démarrage | Indique que la tâche successeur (en aval) doit être démarrée après avoir démarré sa tâche prédécesseur (en amont). |
| Démarrer ensemble | Indique que les tâches successeur (en aval) et prédécesseur (en aval) doivent être démarrées ensemble. |

## Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de produits** > **Modèles** > **Modèle de commande de travaux**.
2. Créez un nouveau modèle de commande de travaux.
3. Revenez à la liste des modèles de commande de travaux.
4. Sélectionnez le modèle de commande de travaux que vous avez créé.
5. Dans la section **Dépendances du modèle de tâche de commande de service** , remplissez le formulaire.

### Dépendances des modèles de tâches de commandes de

| Champ | Description |
|---|---|
| Successeur | Sélectionnez une tâche dont la date de début ou de fin est déterminée par sa tâche prédécesseur (en amont). |
| Type de dépendance | Sélectionnez une relation de dépendance dans la liste déroulante. Les options disponibles sont les suivantes :<br>○ Fin à début<br>○ Démarrer après démarrage<br>○ Démarrer ensemble |
| Utiliser le temps de latence maximal | Cochez la case pour autoriser le temps de latence maximum entre les tâches. |
| Prédécesseur | Sélectionnez une tâche qui détermine l'heure de début ou de fin de sa tâche successeur (en aval). |
| Temps de latence maximal | Saisissez le délai ou le temps d'attente maximal entre les tâches.<br>Le temps de latence maximum est le délai maximum autorisé entre le début des tâches prédécesseur et ses tâches successeurs. |
| Temps de latence minimal | Saisissez le délai minimal ou le temps d'attente entre les tâches. |

Traduction automatique

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

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | Le temps de latence minimal correspond au délai minimal autorisé entre le début de la tâche prédécesseur et sa tâche successeur. |
| Modèle de commande | Ce champ affiche le modèle de commande de la commande de travaux. Ce champ ne peut pas être modifié. |

6. Répétez ce processus pour les tâches restantes.
7. Lorsque vous avez défini les dépendances de toutes les tâches, cliquez sur **Soumettre**.

Une fois que toutes les dépendances de la tâche de commande de travaux sont définies, vous pouvez sélectionner le modèle lors de la création d'une nouvelle commande de travaux et les tâches, ainsi que les dépendances définies, seront héritées par la commande de travaux.

### Créer des tâches de commande de travaux dans CSM Espace de travail d'agent

Créez des tâches de commande de travaux pour suivre le travail créé pour une commande de travaux.

#### Avant de commencer

Rôle requis : wm_qualifier et sn_customerservice_agent ou wm_qualifier et sn_customerservice.consumer_agent

#### Procédure

1. Cliquez sur l'icône Liste (icône
2. Accédez à la **Commandes de travaux** > **Créés par Moi**
3. Sélectionnez la commande de travaux pour laquelle vous souhaitez créer une tâche de commande de travaux.
4. Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Pour créer une tâche de commande de travaux à l'aide d'un modèle de commande de travaux, cliquez sur l'icône de recherche dans le champ **Modèle** et sélectionnez le modèle pour cette commande de travaux.
   - Pour créer manuellement une tâche de commande de travaux, cliquez sur **Nouveau** et remplissez les champs requis.

   Pour les descriptions des champs, reportez-vous à Créer une tâche de commande de travaux.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

#### Information associée

Qualifier des tâches de commande de travaux dans CSM Espace de travail d'agent

Réserver un rendez-vous de commande de travaux dans l'espace de CSM travail configurable

### Qualifier des tâches de commande de travaux dans CSM Espace de travail d'agent

Qualifiez les tâches de commande de travaux associées à une commande de travaux pour les répartir entre les agents qui peuvent travailler sur la tâche.

Traduction automatique

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

### Avant de commencer

Rôle requis : wm_qualifier et sn_customerservice_agent ou wm_qualifier et sn_customerservice.consumer_agent

### Procédure

1. Cliquez sur l'icône Liste (icône )
2. Accédez à la **Commandes de travaux** > **En attente de qualification**
3. Sélectionnez la commande de travaux avec les tâches de commande de travaux que vous souhaitez qualifier.
4. Pour qualifier une tâche de commande de travaux :
   a. Sélectionnez la tâche de commande de travaux.
   b. Dans le champ **Groupe de distribution**, cliquez sur l'icône de recherche et sélectionnez un groupe de distribution.
   c. Cliquez sur **Enregistrer**.
   La tâche de commande de travaux passe à l'état **Expédition en attente**. Lorsque toutes les tâches liées à une commande de travaux sont qualifiées, la commande de travaux passe à l'état **Qualifié**. Pour plus d'informations sur la qualification des tâches de commande de travaux, voir Qualifier les tâches de commande de travaux

## Classer par ordre de priorité une tâche de commande de travaux pour Optimisation du calendrier

Ajoutez des pénalités et des valeurs à une tâche de commande de travaux pour définir son importance.

### Avant de commencer

Rôle requis : wm_dispatcher

Un administrateur doit Configurez la politique pour permettre aux répartiteurs de classer les tâches de commande de travaux par ordre de priorité.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les pénalités et les valeurs d'optimisation ne sont utilisées que pour Optimisation du calendrier.

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Commande de travaux** > **Toutes les tâches de commande de travaux**.
2. Sélectionnez la tâche de commande de travaux que vous souhaitez prioriser.
3. Sélectionnez l'onglet **Planification**.
4. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour obtenir la liste des descriptions de champs d'une tâche de commande de travaux, reportez-vous à la section Créer une tâche de commande de travaux.
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

## Arrivée et enregistrement sur site

Le processus d'arrivée et d'enregistrement sur site garantit une confirmation précise de l'emplacement de la tâche et un suivi efficace du temps.

Traduction automatique

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

## Objectif de l'enregistrement

### Emplacement de la tâche et prérequis

- Informe lorsque l'agent arrive à l'emplacement de la tâche.
- Accomplissement des conditions préalables avant d'initier le travail.

### Geofencing Validation

- Vérifie l'emplacement de l'agent dans le rayon de limite géographique configuré.
- L'état de l'enregistrement stocke les résultats tels que la réussite, l'échec ou les scénarios ignorés. Le tableau suivant présente les résultats basés sur différents scénarios et validations de limite géographique lorsqu'un agent clique sur le bouton **Enregistrement** . L'état est stocké dans le champ Statut d'enregistrement de la table de tâches de commande de travaux. Pour plus d'informations, voir Créer une tâche de commande de travaux

**Scénario et statut d'enregistrement**

| Scénario | État de l'enregistrement |
|---|---|
| Validation de la limite géographique réussie après avoir cliqué sur le bouton d'enregistrement sur l'application mobile | Validation de la limite géographique réussie |
| Échec de la validation de la limite géographique après avoir cliqué sur le bouton d'enregistrement sur l'application mobile | Échec de la validation de la limite géographique |
| Enregistrement ignoré, échec de la validation de la limite géographique (l'agent commence à travailler directement) | Enregistrement ignoré. Échec de la validation de la limite géographique |
| Enregistrement ignoré, validation de la limite géographique réussie (l'agent commence à travailler directement) | Enregistrement ignoré. Validation de la limite géographique réussie |
| Hors ligne, échec de la validation de la limite géographique (l'agent clique sur le bouton d'enregistrement sur l'application mobile) | Hors-ligne. Échec de la validation de la limite géographique |
| Hors ligne, enregistrement ignoré, échec de la validation de la limite géographique (l'agent est hors ligne et ignore pour cliquer sur le bouton d'enregistrement) | Hors-ligne. Enregistrement ignoré, échec de la validation de la limite géographique |
| Enregistrement ignoré sur la plateforme | Plateforme. Validation de limite géographique ignorée |

## Procédure d'enregistrement

### Processus de geofencing

Traduction automatique

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

- Déclenché lorsque l'agent clique sur le bouton **Enregistrement** .
- Capture la latitude et la longitude de l'emplacement actuel d'un agent.
- Les résultats de l'état d'enregistrement déterminent le succès ou l'échec du geofencing.

**Suivi temporel**

- Capture le temps passé sur le site de travail et les activités liées à la tâche avant de commencer le travail
- Durée enregistrée dans « Durée tampon réelle d'arrivée sur site ».

## Visibilité du bouton d'enregistrement

- Visible en fonction de la propriété **Activer/désactiver l'enregistrement des arrivées sur site pour les agents** .
- Non obligatoire ; Les agents peuvent ignorer et commencer à travailler directement.

## Example: Enregistrement et exécution des tâches pendant le mode hors ligne

1. Processus d'enregistrement :

- Activer la propriété système **Activer/désactiver l'enregistrement des arrivées sur site pour** que les agents utilisent le processus d'enregistrement.
- Ouvrez l'enregistrement de tâche de l'ordre de travail.
- Cliquez sur **Démarrer le déplacement** , puis cliquez sur le bouton **Enregistrement** lorsque vous êtes contacté à l'emplacement de travail.
- L'état de la tâche passe à **Arrivée sur site.**
- Le système vérifie la latitude/longitude actuelle de l'agent à l'intérieur des limites de la limite géographique.

2. Mode hors ligne :

- Si l'utilisateur se trouve dans la limite géographique, mais en mode hors ligne, le système contourne la vérification de la limite géographique.
- Met à jour un marqueur avec l'état : « Mode hors ligne. La limite géographique n'a pas pu être validée » dans la table de tâches de commande de travaux.
- Capture l'horodatage et met à jour le champ **Arrivée sur site réelle** dans la tâche de commande de travaux.

3. Commencez à travailler :

- Une fois arrivé sur le chantier, cliquez sur **Démarrer le travail** sous **Liens connexes**.
- Le champ **Début réel du travail** est automatiquement mis à jour avec l'heure du système.
- L'état de la tâche passe à **Travail en cours**.
- Génération automatique de la carte de pointage de déplacement de la tâche, stockée sous la liste connexe **Temps passé** .

Traduction automatique

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

1. Démarrer directement le travail : ouvrez l'enregistrement de tâche de la commande de travaux et cliquez directement sur **Démarrer le travail** sous **Liens connexes**, en ignorant l'action **d'enregistrement** .

Activer la propriété système **Activer/désactiver l'enregistrement des arrivées sur site pour** que les agents voient le bouton Enregistrement, même si vous choisissez d'ignorer le processus d'enregistrement.

2. Mode hors ligne :

- Si l'utilisateur se trouve dans la limite géographique, mais en mode hors ligne, le système contourne la vérification de la limite géographique.
- Met à jour l'état de l'enregistrement sur « Mode hors ligne. Enregistrement ignoré et limite géographique n'a pas pu être validée » dans la table de tâches de commande de travaux.
- Capture l'horodatage et met à jour le champ **Arrivée sur site réelle** dans la tâche de commande de travaux. Applicable lorsque la propriété système **Activer/désactiver l'enregistrement des arrivées sur site pour les agents** est activée.

3. Calcul de la durée de déplacement : le champ **Durée de déplacement réelle** est automatiquement renseigné avec la différence de temps entre « Début réel du déplacement » et « Heure d'arrivée réelle sur site », sauf si elle est définie manuellement.

4. Génération automatique de la carte de pointage de déplacement de la tâche, stockée dans la liste connexe **Temps travaillé** .

### Gérer l'inventaire dans Gestion des services sur site

Obtenez les pièces dont vous avez besoin pour accomplir les tâches.

Si un technicien sur site utilise une pièce ou effectue un entretien dans le cadre de son travail, il peut ensuite saisir le travail dans l'application Field Service Mobile. Les produits d'occasion et les services fournis peuvent être facturés aux clients en fonction de la liste de prix ou du droit applicable. Les produits utilisés peuvent être déduits des niveaux de stock dans la gestion d'inventaire Field Service.

Les qualificateurs, les répartiteurs et les agents peuvent créer, approvisionner des besoins de pièces et des demandes. Les répartiteurs peuvent créer et gérer les ordres de transfert, et les agents peuvent également réserver, prélever et utiliser des pièces. En plus d'obtenir les pièces pour terminer les tâches, vous pouvez également effectuer les actions suivantes :

- transférer des pièces en fonction des règles de stock ;
- accéder aux pièces que vous avez dans votre inventaire ;
- déplacer des pièces vers votre inventaire depuis les emplacements disponibles.

#### Information associée

Configuration de la gestion des stocks et des actifs

### Besoins de pièces

Une fois que toutes les tâches de commande de travaux sont qualifiées et que l'état de la commande de travaux parente passe automatiquement à **Qualifié**, vous pouvez, si nécessaire, demander plus d'informations au qualificateur et approvisionner toutes les pièces requises pour les tâches.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 commande de travaux a été créée à partir d'un modèle de commande de travaux, les besoins de pièces sont automatiquement ajoutés à la tâche de commande de travaux.

Les exemples inclus dans cette rubrique illustrent l'utilisation des besoins en pièces avec les commandes de travaux ; toutefois, les besoins en pièces peuvent être utilisés avec n'importe quelle application Gestion des services .

Pour créer des besoins de pièces et approvisionner des pièces, activez l'option de configuration **Les besoins de pièces sont nécessaires aux agents** sur l'écran de Configuration de service sur site.

Pour réserver automatiquement les pièces requises dans l'entrepôt de l'agent, activez l'option de configuration **Réserver des pièces dans l'entrepôt d'agents** sur l'écran de configuration de Service sur site.

**Remarque :**
pour pouvoir être réservées pour une tâche de commande de travaux, les pièces requises doivent être disponibles dans l'entrepôt personnel de l'agent ou dans l'entrepôt du groupe.

### Créer un besoin de pièces

Créez un besoin de pièces pour une tâche de commande de travaux.

#### Avant de commencer
Rôle requis : wm_admin, wm_agent, wm_dispatcher, wm_qualifier ou rôle de combinaison de qualificateur

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez créer un besoin de pièce pour demander une pièce avec ou sans le contexte de la tâche de commande de travaux.

#### Procédure

1. Accédez à une liste de commandes de travaux.
   - Si vous disposez du rôle wm_admin, accédez à **Service sur site** > **Commande de travaux** > **Toutes les commandes de travaux**.
   - Si vous disposez du rôle wm_agent, accédez à **Service sur site** > **Agent** > **Me l'affecter**.
   - Si vous disposez du rôle wm_dispatcher, accédez à **Service sur site** > **Distribution** > **File d'attente de répartition** > **.**
   - Si vous disposez du rôle wm_qualifier, accédez à **Service sur site** > **Commande de travaux** > **En attente de qualification** > **.**.
2. Ouvrez une commande de travaux.
3. Ouvrez une tâche de commande de travaux dont l'état est **En attente de qualification**, **Qualifié**, **Affecté** ou **Travail en cours** .
4. Effectuez l'une des opérations suivantes.

| Option | Description |
|---|---|
| **Cliquez sur Approvisionner.** | Toutes les tâches et les besoins de pièces sont énumérés sur la gauche. Faites passer votre curseur sur n'importe quelle icône de tâche ou de besoin de pièces pour obtenir plus d'informations. Faites un clic droit sur une tâche de commande de travaux et sélectionnez **Créer un besoin de pièces**. Cette |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 |
|---|---|
| | méthode est utile si vous approvisionnez plusieurs pièces pour une tâche de commande de travaux. |
| **Dans la liste connexe Besoins de pièces, cliquez sur Nouveau.** | Cette méthode est utile si vous approvisionnez une seule pièce pour une tâche de commande de travaux. |

5. Renseignez les champs comme il convient.

### Champs du formulaire de besoin de pièces

| Champ | Description |
|---|---|
| Numéro | Numéro généré automatiquement pour le besoin de pièces. |
| Tâche de commande de travaux | Numéro attribué à la tâche de commande de travaux. |
| Modèle | Description du modèle de pièce nécessaire pour terminer la tâche de commande de travaux. |
| Demandé pour | Date à laquelle toutes les pièces doivent être livrées. La date est remplie automatiquement en fonction de l'heure prévue de début du déplacement pour la tâche. Si nécessaire, modifiez la date manuellement. |
| Quantité requise | Quantité totale nécessaire pour répondre au besoin de pièces. Ce champ passe en lecture seule lorsque le nombre total de pièces requises a été approvisionné. |
| Quantité réservée | Quantité totale ayant déjà été approvisionnée. |
| Approvisionné | Indicateur permettant de savoir si la quantité requise pour ce besoin de pièces a été réservée et si son transfert d'un entrepôt à un autre a été demandé. |
| Livrée | Indicateur permettant de savoir si les lignes d'ordre de transfert dépendant de ce besoin de pièces ont été livrées ou non. |
| Description courte | Contenu du champ **Brève description** de la commande de travaux parente. Si la commande de travaux a été créée à partir d'un incident, d'un problème ou d'une demande de changement, la brève description du besoin de pièces est héritée de cet enregistrement. Si la commande de travaux a été créée automatiquement à partir d'un , la description brève provient du modèle de modèle. Ce champ est masqué par défaut. |

6. Cliquez sur **Envoyer**.
   Si la pièce est en rupture de stock, un message nommant la pièce apparaît en haut du formulaire.
7. Si quelqu'un d'autre que le qualificateur effectue l'approvisionnement pour le besoin de pièces, créez des lignes d'ordre de transfert, déplacez la pièce depuis un entrepôt vers un agent, puis cliquez sur **Qualifié**.

> **Remarque :**
> les numéros d'enregistrement des besoins de pièces commencent par le préfixe **SOPR** et les enregistrements sont stockés dans la table [sm_part_requirement] dans l'application Service Order Management. Les besoins de pièces créés dans les versions antérieures commencent par le préfixe **WOPR**.

### Copier un besoin de pièces

Copiez un besoin de pièces pour créer rapidement un autre besoin de pièces similaire.

Traduction automatique

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

### Avant de commencer

Rôle requis : wm_agent, wm_qualifier, wm_dispatcher, wm_admin ou un rôle double de qualificateur

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Commande de travaux** > **Toutes les commandes de travaux**.
2. Ouvrez une commande de travaux.
3. Ouvrez une tâche de commande de travaux qui n'est pas à l'état **Fermé** ou **Annulé**.
4. Cliquez sur **Approvisionner**.
5. Dans la liste Approvisionner une commande de travaux, faites un clic droit sur un numéro de pièce d'une commande de travaux et sélectionnez **Copier le besoin de pièces**.

   Cette action copie les informations du besoin de pièces dans le presse-papiers.
6. Dans la liste Approvisionner une commande de travaux, faites un clic droit sur un numéro de tâche de commande de travaux et sélectionnez **Coller le besoin de pièces**.

## Supprimer un besoin de pièces

Supprimez un besoin de pièces depuis une tâche de commande de travaux.

### Avant de commencer

Rôle requis : wm_qualifier ou rôle double de qualificateur

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Commande de travaux** > **Toutes les commandes de travaux**.
2. Ouvrez une commande de travaux.
3. Ouvrez une tâche de commande de travaux qui n'est pas à l'état **Fermé** ou **Annulé**.
4. Cliquez sur **Approvisionner**.

   La liste Approvisionner une commande de travaux apparaît, affichant les enregistrements de besoin de pièces dans une structure d'arborescence.
5. Faites un clic droit sur le numéro d'un besoin de pièces et sélectionnez **Supprimer le besoin de pièces** dans le menu contextuel.

   Le système supprime le besoin de pièces sans afficher un message de confirmation.

## Pièces sources

L'approvisionnement d'une pièce est le processus de réservation et d'obtention d'un actif décrit dans un enregistrement de besoin de pièces, soit en le commandant auprès d'un fournisseur, soit en le transférant d'un entrepôt à un autre.

Les utilisateurs qui peuvent créer des commandes de travaux peuvent créer des besoins de pièces en utilisant des modèles de commande de travaux ou en utilisant manuellement les procédures sur cette page. Les agents, les qualificateurs et les répartiteurs, y compris les utilisateurs ayant des rôles doubles, peuvent créer et approvisionner un besoin de pièces.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 qualificateur détermine si les pièces sont nécessaires pour exécuter les tâches de commande de travaux.
- Un répartiteur approvisionne les besoins de pièces et crée des lignes d'ordre de transfert.
- Un répartiteur ou un agent fait passer les pièces par le biais du processus de transfert.
- Un agent accepte la livraison des pièces et enregistre l'utilisation des pièces.

Les besoins de pièces doivent être associés à une tâche de commande de travaux. Une fois les pièces identifiées, un ordre de transfert est créé pour déplacer les pièces de l'entrepôt où elles sont situées à un autre entrepôt ou directement à un agent. Les agents peuvent être sélectionnés en fonction de leurs compétences et de la disponibilité des pièces dans leurs entrepôts personnels. Une tâche de commande de travaux peut avoir plusieurs besoins de pièces et plusieurs ordres de transfert.

- Dans une tâche de commande de travaux, plusieurs besoins de pièces peuvent exiger différents éléments qui peuvent tous se trouver dans le même entrepôt. Un ordre de transfert unique peut répondre aux besoins de pièces. L'ordre de transfert aura plusieurs lignes d'ordre de transfert, chacune précisant un élément différent en fonction des besoins de pièces.
- Lorsqu'un entrepôt a tous les articles requis, une ligne d'ordre de transfert unique peut exécuter la commande lors du déplacement d'actifs consommables. Il est possible qu'une ou plusieurs lignes d'ordre de transfert doivent être créées lors du déplacement d'actifs non consommables. (Pour plus d'informations sur les actifs consommables et non consommables, voir Asset and CI management .)
- Si un entrepôt unique ne contient pas tous les éléments nécessaires au besoin de pièces, créez une ligne d'ordre de transfert supplémentaire pour un autre entrepôt. Étant donné que la nouvelle ligne d'ordre de transfert spécifie un entrepôt différent, un ordre de transfert distinct est automatiquement créé. Un besoin de pièces unique est alors exécuté par deux ordres de transfert distincts, dans deux entrepôts différents.

Lorsqu'un technicien/agent travaille sur une tâche et a besoin d'une pièce, il doit pouvoir utiliser la pièce d'un entrepôt personnel, lorsqu'il est disponible, sans passer par le processus d'approvisionnement.

Grâce à l'approvisionnement simplifié en pièces, chaque fois qu'une tâche est affectée à un agent, les demandes de pièces sont automatiquement approvisionnées à partir de son entrepôt préféré sans passer par le processus d'approvisionnement. Si une pièce n'est pas disponible dans l'entrepôt préféré, les agents peuvent s'approvisionner manuellement auprès des groupes d'affectation ou des entrepôts.

## Approvisionnement de pièces simplifié

Avec l'approvisionnement de pièces simplifié, un agent peut créer un besoin de pièces et utiliser une pièce provenant de son entrepôt personnel sans passer par le processus d'approvisionnement. Ceci est utile pour les agents qui travaillent déjà sur les tâches et ont accès aux pièces nécessaires. Pour utiliser l'approvisionnement de pièces simplifié, cliquez sur le bouton **Utiliser l'actif** dans la liste connexe Utilisations d'actifs sur le formulaire de tâche de commande de travaux.

**Information associée**

Afficher l'utilisation des 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.

### Approvisionner une pièce et affecter un agent

L'option d'approvisionnement de commandes de travaux est utile lorsque vous souhaitez affecter une tâche de commande de travaux à des agents qui ont déjà les pièces requises dans leur entrepôt ou à un agent spécifique qui a besoin que vous lui procuriez les pièces.

## Avant de commencer

Rôle requis : wm_agent, wm_qualifier, wm_dispatcher, wm_admin ou un rôle double de qualificateur

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'option d'approvisionnement affiche la liste complète des tâches et des besoins de pièces à approvisionner pour une commande de travaux ou une tâche. Pour chaque tâche, les agents et les entrepôts qui possèdent les pièces requises sont répertoriés. En outre, les compétences et les pièces requises pour chaque tâche sont affichées. Sélectionnez un agent pour voir si l'agent a les compétences et les pièces requises pour la tâche. Les créneaux horaires pendant lesquels l'agent est disponible dans la fenêtre de commande de travaux sont affichés pour vous aider à planifier efficacement les tâches.

## Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Commande de travaux** > **Toutes les commandes de travaux**.
2. Ouvrez une commande de travaux.
3. Ouvrez une tâche de commande de travaux qui n'est pas à l'état **Fermé** ou **Annulé**.
4. Cliquez sur **Approvisionner**.
5. Dans la liste Approvisionner une commande de travaux, cliquez sur une tâche de commande de travaux.

   Le champ **Agent** sous **Info sur l'agent** est rempli automatiquement en fonction des informations fournies dans la tâche de commande de travaux.
6. Pour spécifier un autre agent, cliquez sur l'icône Rechercher à l'aide de la liste (icône 

   Seuls les agents qui répondent aux critères de la tâche de commande de travaux sont disponibles pour la sélection. Le système remplit automatiquement les champs **Compétences** et **Pièces** selon l'agent spécifié. Si une icône Non disponible ( icône ) apparaît en regard d'une pièce, c'est que l'agent spécifié ne possède pas la pièce ou ne dispose pas de suffisamment d'unités de la pièce pour terminer la tâche.
7. Faites glisser votre curseur sur l'icône pour obtenir des informations sur le nombre nécessaire d'unités de la pièce et le nombre d'unités que l'agent a dans son entrepôt.
8. Pour filtrer les agents et réserver les pièces, cliquez sur la flèche à côté d'**Info sur l'agent** pour développer la section.
   - Sélectionnez les options de compétences et de pièces pour filtrer les agents.
   - Sélectionnez **Réserver des pièces dans l'entrepôt d'agents** pour réserver des pièces situées dans l'entrepôt de l'agent spécifié. Ceci approvisionne automatiquement les pièces déjà présentes.
9. Dans le champ **Date**, sélectionnez la date à laquelle le travail doit avoir lieu.

   Si l'agent est disponible à la date spécifiée, le bouton **Affecter** apparaît dans le champ **Calendrier**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Si nécessaire, vous pouvez mettre à jour les champs de **Début planifié** et de **Fin planifiée** dans la section **Informations sur les tâches**.

    - Si vous modifiez les champs **Début planifié** et **Fin planifiée** dans la section **Besoins de pièces** en haut de l'écran, les champs correspondants dans la section **Informations sur les tâches** sont également modifiés. Si vous effectuez des modifications aux champs de la section **Informations sur les tâches**, les champs correspondants dans la section Besoins de pièces ne sont pas modifiés.
    - Toute modification des champs **Durée de déplacement estimée**, **Durée de travail estimée** ou **Heure de début planifiée** sur le formulaire de tâche apparaît automatiquement dans les **Informations sur les tâches**.

11. Cliquez sur **Affecter**.
12. Pour restaurer les modifications que vous avez apportées à Info sur l'agent, cliquez sur **Actualiser**.

    Vous ne pouvez pas utiliser **Actualiser** après avoir enregistré l'enregistrement.

13. Cliquez sur **Enregistrer**.

    L'agent n'est pas affecté tant que vous n'avez pas enregistré l'enregistrement.

14. Approvisionnez toutes les pièces que l'agent spécifié n'a pas encore réservées.
    Dans le panneau de gauche, sélectionnez une pièce dans la liste des besoins de pièces pour la tâche.
15. Cliquez sur **Approvisionner une partie** et complétez l'ordre de transfert.

### Se procurer des pièces pour les tâches de commande de travaux

Procurez-vous des pièces auprès de vos entrepôts ou groupes d'affectation préférés pour vous assurer que les tâches de commande de travaux sont terminées rapidement.

#### Avant de commencer

Rôle requis : wm_agent, wm_qualifier, wm_dispatcher, wm_admin ou un rôle double de qualificateur

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez vous procurer manuellement ou automatiquement des pièces pour la tâche de commande de travaux.

- Processus automatique : si la tâche est affectée à un agent qui a les pièces requises dans son entrepôt préféré, les demandes de pièces sont automatiquement approvisionnées sans aucune intervention manuelle.
- Processus manuel : si une pièce requise n'est pas disponible dans l'entrepôt préféré, en tant qu'agent, vous pouvez l'approvisionner manuellement auprès de groupes d'affectation ou d'autres entrepôts.

#### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Commande de travaux** > **Toutes les tâches de commande de travaux**.
2. Ouvrez une tâche de commande de travaux.

Traduction automatique

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

**Remarque :**
Ouvrez une tâche de commande de travaux dont l'état est **Affecté** . Lorsqu'une tâche est affectée à un agent, les demandes de pièces sont automatiquement approvisionnées à partir de son entrepôt préféré, le cas échéant. Si une pièce n'est pas disponible dans l'entrepôt préféré, les agents peuvent s'approvisionner manuellement auprès des groupes d'affectation ou des entrepôts.

3. Dans l'onglet **Besoins de pièces** , vous pouvez afficher une liste des pièces requises pour la tâche.
4. Pour approvisionner manuellement des pièces, procédez comme suit :
   a. Sélectionnez le besoin de pièce et sélectionnez les pièces que vous souhaitez approvisionner manuellement. La page Besoin de pièces affiche tous les détails pertinents.
   b. **Sélectionnez une pièce source**.
   c. Sélectionnez l'option appropriée en fonction des critères d'approvisionnement souhaités.
   d. Sélectionnez **Soumettre**.
5. Sélectionnez **Partie source** et terminez l'ordre de transfert.
   La ligne d'ordre de transfert est créée.

## Que faire ensuite
Terminer les ordres de transfert : si l'agent approvisionne des pièces auprès d'autres entrepôts ou groupes d'affectation, une ligne d'ordre de transfert est créée automatiquement. Vous pouvez ensuite terminer l'ordre de transfert, en vous assurant que les pièces sont déplacées vers l'emplacement désigné.

### Récupérer un actif

Les agents peuvent consulter une liste consolidée, regroupée par entrepôt, de tous leurs actifs en attente d'être récupérés.

## Avant de commencer
Rôle requis : admin

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les agents peuvent récupérer les actifs en personne et les enregistrer ensuite comme livrés. La liste contient des lignes d'ordre de transfert à l'étape Reçu ou En transit avec une tâche de commande de travaux qui répond aux critères suivants :

- Affecté à l'agent
- À l'état Accepté ou Travail en cours

## Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Prélèvement/dépôt** > **Ma liste de choix**.

   La liste **Lignes d'ordre de transfert** est affichée dans la vue **PickUpList**.

2. **Facultatif :** Cliquez sur le texte dans n'importe quelle colonne pour obtenir plus d'informations sur l'ordre de transfert, la ligne d'ordre de transfert ou l'actif.
3. Après avoir récupéré les éléments en personne, sélectionnez une case à cocher à côté de la colonne d'ordre de transfert, puis allez à la liste de choix **Actions** et sélectionnez **Livrer**.

Traduction automatique

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

Utilisez un ordre de transfert pour déplacer les pièces nécessaires entre les entrepôts de l'entreprise ou vers un emplacement où un agent peut les recevoir.

L'ordre de transfert définit les dates de livraison, les entrepôts impliqués dans le transfert et le statut général de l'ordre. Un ordre de transfert contient une ou plusieurs lignes d'ordre de transfert, qui permettent de transférer plusieurs pièces ou actifs avec un seul ordre de transfert. Une ligne d'ordre de transfert décrit la pièce, la quantité requise et le statut de la pièce au sein du processus de transfert.

Le système crée automatiquement un ordre de transfert lorsque vous créez une ligne d'ordre de transfert. Vous pouvez ajouter des lignes d'ordre de transfert supplémentaires à un ordre de transfert tant que l'ordre de transfert est à l'étape **Brouillon**. Lorsque l'une des lignes d'ordre de transfert passe à l'étape suivante, l'étape de l'ordre de transfert évolue également et ne peut plus accepter des lignes d'ordre de transfert supplémentaires.

## Modèles de consommables et de non-consommables

Le processus de transfert est légèrement différent pour les consommables que pour les non-consommables.

Les actifs consommables, tels que les claviers d'ordinateur, ne font pas l'objet d'un suivi individuel dans les ordres de transfert. Les actifs non consommables, tels que les routeurs réseau, sont des éléments de configuration qui font l'objet d'un suivi individuel dans les ordres de transfert.

### Modèles de consommables

Si le modèle transféré est un modèle de consommables, le système peut commander tous les éléments à la fois si vous spécifiez une **Quantité demandée** sur une seule ligne d'ordre de transfert. Une fois la quantité précisée, le système détermine si l'entrepôt sélectionné a la quantité nécessaire pour répondre au besoin de pièces. Si l'entrepôt ne peut pas répondre au besoin de pièces en entier, le système entre automatiquement la quantité disponible dans l'entrepôt. Par exemple, si le besoin est de 25 claviers et que l'entrepôt sélectionné n'en contient que 10, la quantité disponible de 10 claviers sera ajoutée. L'utilisateur doit créer une autre ligne d'ordre de transfert manuellement pour commander les 15 claviers restants à partir d'un autre entrepôt.

### Modèles de non-consommables

Si le modèle transféré est un actif non consommable, créez une ligne d'ordre de transfert par actif. Le système crée autant de lignes d'ordre de transfert que la quantité demandée. Cette approche est utilisée afin que le statut et l'emplacement de l'entrepôt de chaque élément de configuration puissent être modifiés de façon indépendante. Par exemple, si le besoin de pièces spécifie deux imprimantes photo Canon i960, et que les imprimantes sont gérées en tant qu'éléments de configuration, le système génère deux lignes d'ordres de transfert : une par élément de configuration. Une fois que l'agent reçoit la pièce (l'état de l'élément passe à **En stock** et son sous-état passe à **Réservé**) et l'utilise, l'actif est répertorié comme étant **En cours d'utilisation** par l'appelant qui est à l'origine de la commande de travaux.

## Créer un ordre de transfert

Créez un ordre de transfert qui déplace les pièces ou les actifs nécessaires vers l'entrepôt ou l'emplacement d'agent approprié.

### Avant de commencer

Rôle requis : wm_agent, wm_qualifier, wm_dispatcher, wm_admin ou un rôle double de qualificateur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 **Tous** > **Service sur site** > **Commande de travaux** > **Toutes les commandes de travaux**.
2. Ouvrez une commande de travaux.
3. Ouvrez une tâche de commande de travaux.
4. Dans la liste connexe **Besoins de pièces**, cliquez sur un **Nombre**.
5. Cliquez sur **Approvisionner une partie**.
   Le système complète automatiquement le champ **Modèle** avec les informations du besoin de pièces. Vous pouvez sélectionner un modèle différent, mais il doit remplacer le Add substitute models to a hardware model modèle demandé. Si vous cliquez sur l'icône de recherche de référence (icône en regard du champ **Modèle** , seuls le modèle sélectionné et tous les modèles de substitution en stock sont répertoriés.
6. Sélectionnez un **Entrepôt de départ**.
   - Seuls les entrepôts ayant le modèle spécifié sont inclus dans la liste. Si aucun entrepôt n'est répertorié, la pièce est considérée comme étant en rupture de stock.
   - Le champ **Entrepôt de départ** est rempli automatiquement avec l'emplacement d'un entrepôt par défaut, uniquement si la pièce est disponible dans l'entrepôt personnel de l'agent ou l'entrepôt du groupe d'affectation. Vous pouvez indiquer l'emplacement d'un entrepôt différent, si nécessaire.
7. Sélectionnez un **Entrepôt de destination**.
   - Le champ **Entrepôt de destination** est rempli automatiquement avec l'emplacement d'un entrepôt par défaut. Vous pouvez indiquer l'emplacement d'un entrepôt différent, si nécessaire.
   - Pour livrer les éléments directement à un agent et sauter l'étape **Reçu**, sélectionnez un entrepôt personnel comme destination. Si aucun agent n'est affecté à la tâche de commande de travaux, la ligne d'ordre de transfert reste à l'étape **Reçu** jusqu'à ce qu'un agent ait été affecté.
   - Pour utiliser une pièce sans la transférer, sélectionnez le même entrepôt non personnel en tant qu'entrepôt de départ et de destination. Cette action fait passer l'ordre de transfert directement à l'étape **Reçu** et définit l'état et le sous-état de l'actif comme **En stock - En attente de transfert**.

   **Remarque :**
   une erreur se produit si le même entrepôt personnel est sélectionné à la fois en tant qu'entrepôt de départ et de destination. Dans ce cas, la ligne d'ordre de transfert passe automatiquement à l'étape **Livré** même si aucun agent n'est affecté à la tâche de commande de travaux.
8. Précisez la **Quantité demandée**.

   Si le premier entrepôt que vous sélectionnez ne contient pas la quantité suffisante, répétez les étapes 2 à 5 jusqu'à ce que la quantité totale requise soit commandée. Lorsque vous commandez à partir d'entrepôts, le nombre dans le champ **Quantité réservée** est mis à jour automatiquement. Lorsque les nombres des champs **Quantité réservée** et **Quantité demandée** du formulaire de besoin de pièces correspondent, le système sélectionne la case à cocher **Approvisionné**. Une fois qu'une ligne d'ordre de transfert a été demandée à partir d'un besoin de pièces, vous ne pouvez pas modifier le besoin de pièces.

Traduction automatique

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

   Les qualificateurs, les répartiteurs, les agents et les utilisateurs ayant des rôles doubles peuvent spécifier une méthode de livraison pour les pièces lorsqu'un ordre de transfert est à l'étape **Brouillon**. Les options de livraison possibles sont les suivantes :

   - **Standard**
   - **Du jour au lendemain**
   - **Courrier**
   - **Enlèvement par l'agent**

10. Cliquez sur **Envoyer**.

### Faire passer un actif par le biais du processus de transfert

Utilisez les tâches de ligne d'ordre de transfert pour faire passer les actifs par le biais du processus de transfert d'expédition ou de dépôt.

#### Avant de commencer

Rôle requis : wm_agent, wm_qualifier, wm_dispatcher, wm_admin ou un rôle double de qualificateur

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les tâches de la ligne d'ordre de transfert sont créées pour déplacer les lignes d'ordre de transfert d'une étape à l'autre. Une ligne d'ordre de transfert a initialement une tâche de ligne d'ordre de transfert pour terminer l'exécution. Lorsque vous exécutez un besoin d'actif et fermez la tâche, le système crée automatiquement deux tâches de ligne d'ordre de transfert : l'une pour préparer l'expédition et l'autre pour déposer l'actif.

La fermeture d'une ligne d'ordre de transfert termine la tâche, fait passer la tâche de ligne d'ordre de transfert à l'étape suivante et crée la tâche suivante dans le processus jusqu'à ce que vous fermiez toutes les tâches requises pour terminer la ligne d'ordre de transfert. Pour plus d'informations sur les étapes du transfert, reportez-vous à Transfer order flow .

#### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Approvisionnement** > **Approvisionnement des ordres de transfert**.
2. Sélectionnez un ordre de transfert pour transférer l'actif.
3. Depuis la liste connexe **Ligne d'ordre de transfert**, sélectionnez une ligne d'ordre de transfert.
4. Depuis la liste connexe **Tâches de ligne d'ordre de transfert**, sélectionnez une tâche de ligne d'ordre de transfert qui est prête pour l'exécution.
   Les tâches éligibles présentent le texte de description court « Prêt pour l'exécution » et l'état Ouvert.
5. Cliquez sur **Tâche de clôture** pour compléter l'exécution et commencer le processus de transfert d'actifs.
   La tâche de ligne d'ordre de transfert qui était prête pour l'exécution passe à l'état Fermé terminé.

   Le système crée automatiquement deux nouvelles tâches de ligne d'ordre de transfert :

   - le texte de brève description de la tâche de ligne d'ordre de transfert pour la préparation de l'expédition est « Préparer pour l'expédition » et son état est Ouvert ;
   - le texte de brève description pour la tâche de ligne d'ordre de transfert pour le dépôt est « Recevoir » et son état est Ouvert.

6. Déposez ou préparez pour l'expédition.

Traduction automatique

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

### Fusionner des ordres de transfert

Lorsque vous avez soumis un nouvel ordre de transfert, le système examine tous les ordres de transfert existants liés à la tâche de commande de travaux actuelle afin de déterminer si le nouvel ordre de transfert peut être fusionné avec un ordre existant.

Pour fusionner des ordres de transfert, le système utilise les critères suivants :

- Créé à partir de l'application Gestion des services sur site. (Configurez l'enregistrement d'ordre de transfert pour ajouter le champ **Type**.)
- À l'étape **Brouillon**.
- Même **Entrepôt de départ**.
- Même **Entrepôt de destination**.

Si un ordre de transfert existant correspond à ces critères, la nouvelle ligne d'ordre de transfert est placée sous l'ordre de transfert existant. Si aucun ordre de transfert existant ne correspond à ces critères, un nouvel ordre de transfert est créé et la ligne d'ordre de transfert y est ajoutée. Une bonne pratique consiste à consulter l'ordre de transfert pour s'assurer que toutes les informations sont correctes. Par exemple, vérifiez que la **Date de livraison** sur l'ordre de transfert est appropriée par rapport à la date **Demandé pour** mentionnée sur le besoin de pièces. Les ordres de transfert créés dans l'application Gestion des services sur site ne seront pas fusionnés ou combinés avec des ordres de transfert créés à partir de n'importe quelle autre application, comme Procurement.

Lorsque toutes les lignes d'ordre de transfert d'un besoin de pièces sont livrées à l'entrepôt personnel de l'agent affecté, le besoin de pièces est marqué comme **Livré**. Lorsque les actifs consommables et non consommables sont livrés, le système **bascule surEn stock** et leur **sous-état** sur **Réservé** (dans Gestion des actifs ).

### Examiner une tâche

En tant que réviseur, examinez les détails d'une tâche de commande de travaux. Si les détails sont suffisants, vous pouvez fermer la tâche. Si vous avez besoin de plus d'informations, renvoyez la tâche à l'agent afin qu'il puisse ajouter les détails demandés.

#### Avant de commencer

Rôle requis : wm_quality_agent

Assurez-vous que le module d'extension Gestion de la qualité du service sur site est actif. Pour plus d'informations, consultez Activer Gestion de la qualité du service sur site.

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un agent ferme une tâche, la tâche vous est envoyée pour révision. Vous pouvez fermer la tâche si les détails sont suffisants ou renvoyer la tâche à l'agent qui demande plus de détails.

#### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Révision** > **Évaluations de la qualité**.
2. Sélectionnez une tâche de commande de travaux.
3. Choisissez l'une des options suivantes :
   - Si les détails de la tâche sont suffisants, sélectionnez **Fermer la tâche**.
   - Si vous avez besoin de plus d'informations, ajoutez celles qui sont nécessaires de la part de l'agent dans le champ **Notes de travail** . Sélectionnez ensuite **Renvoyer 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.

**Résultats**
Si les détails de la tâche sont suffisants, la tâche est fermée.

Si des informations supplémentaires étaient requises, la tâche est renvoyée à l'agent et le sous-état est défini sur Informations requises. L'agent reçoit une notification indiquant que la tâche de commande de travaux sélectionnée a besoin de plus d'informations. Dans l'application Agent mobile® , l'agent peut mettre à jour la tâche de commande de travaux avec les détails demandés et renvoyer la tâche au réviseur. Pour plus d'informations, consultez Répondre à une tâche révisée.

### Utilisation des types de taux et des cartes d'évaluation de main-d'œuvre

Utilisez les types de taux et les cartes d'évaluation de main-d'œuvre pour définir les différents taux de coûts pour différentes activités enregistrées par les agents de services sur site.

## Types de taux

Lorsque plusieurs types de taux sont activés pour Field Service Management, les agents peuvent sélectionner les types de taux actifs lors de la création d'entrées de temps de travail. Les types de taux actifs peuvent être sélectionnés dans le champ **Type de taux** sur :

- les enregistrements de temps de travail ;
- les cartes de pointage ;
- les cartes d'évaluation de main-d'œuvre ;
- le portail des agents.

Le type de taux **Standard** est la valeur par défaut pour le champ **Type de taux**.

La fonctionnalité d'enregistrement du temps fournit les types de taux suivants :

- Heures supplémentaires facturables FSM
- Heures standard facturables FSM

Les administrateurs système peuvent créer des types de taux supplémentaires en accédant à **Feuilles de temps** > **Administration** > **Types de taux** et cliquez sur **Nouveau**.

## Cartes d'évaluation de main-d'œuvre

La fonctionnalité d'enregistrement du temps fournit les cartes d'évaluation de main-d'œuvre suivantes :

- Tâche de carte d'évaluation FSM (facturable)
- Tâche de carte d'évaluation FSM en heures supplémentaires (facturable)
- Carte d'évaluation FSM (par défaut)

Les administrateurs système peuvent créer des cartes d'évaluation de main-d'œuvre supplémentaires à l'aide des types de taux. Accédez à la **Coût** > **Coûts** > **Cartes de tarification de main d'œuvre** et cliquez sur **Nouveau**.

## Activer plusieurs types de taux

Pour activer plusieurs types de taux pour Field Service Management :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 à la **Feuilles de temps** > **Administration** > **Politiques de feuille de temps**.
2. Cliquez sur la politique de feuille de temps souhaitée. Par défaut, le système utilise la **politique de feuille de temps par défaut**.
3. Activez le champ **Autoriser plusieurs types de taux**.
4. Sélectionnez un **Type de taux par défaut**. La valeur par défaut pour ce champ est le type de taux **Standard**.
5. Activez le champ **Créer automatiquement des cartes de pointage en fonction de la mise à jour de la tâche planifiée**.
6. Activez le champ **Remplir automatiquement une carte de pointage avec les entrées de temps de travail**.
7. Cliquez sur **Mettre à jour**.

### Affecter un article de la base de connaissances à une commande de travaux ou à une tâche de commande de travaux

Ajoutez des informations supplémentaires pour réaliser les tâches.

#### Avant de commencer

Pour activer la recherche et joindre des articles au formulaire, l'administrateur système doit effectuer les actions suivantes :

- Configurer les formulaires de commande de travaux et de tâche de commande de travaux pour afficher la section **Résultats de recherche connexes** des formulaires.
- Dans la propriété *glide.knowman.attach.fields*, ajoutez work_notes au champ **Valeur**. Cela permet de joindre des articles aux notes de travail.

Rôle requis : wm_initiator, wm_qualifier, wm_agent, wm_manager ou admin

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous entrez une brève description pour une commande de travaux ou une tâche de commande de travaux, une liste d'articles de la base de connaissances pertinents s'affiche que vous pouvez associer à la commande de travaux ou à la tâche de commande de travaux.

#### Procédure

1. Accédez à une commande de travaux ou à un formulaire de tâche de commande de travaux.
2. Cliquez sur **Résultats de recherche connexes**.
   Une liste d'articles correspondant au texte entré dans le champ **Brève description** s'affiche.
3. Pour afficher un aperçu, cliquez sur l'article.
4. Pour joindre un article,
   - pour joindre l'article que vous prévisualisez, cliquez sur **Joindre à la commande de travaux** ;
   - Pour joindre un article sans le prévisualiser, cliquez sur **Joindre** à côté de celui-ci dans la liste des articles suggérés.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

#### Résultats

Les articles sont ajoutés et s'affichent sous l'onglet **Articles joints** .

Traduction automatique

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

Propriétés de la base de connaissances

### Examiner et approuver des feuilles de temps

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 : wm_manager

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Responsable** > **Feuilles de temps : Approbation en attente**.
2. Sélectionnez une feuille de temps.
3. Si nécessaire, révisez les cartes de pointage associées à cette feuille de temps dans la liste connexe **Cartes de pointage**.
4. Cliquez sur l'une des options suivantes.
   Si les cartes d'évaluation s'appliquent au temps de travail, les lignes de dépenses sont générées comme faisant partie des feuilles de temps. Les utilisateurs ayant le rôle financial_mgmt_user peuvent consulter ces lignes de dépenses.

## Affecter des emplacements de service ad hoc

La fonctionnalité Service sur site avec emplacements de service vous permet d'ajouter et de vérifier des emplacements de service sur demande.

Service sur site avec emplacements des services simplifie le processus d'ajout d'emplacements dans une commande de travaux ou une tâche de commande de travaux. Il permet aux administrateurs d'ajouter sur demande des emplacements qui ne sont pas inclus dans les emplacements prédéfinis fournis. Les administrateurs doivent définir l'une des options de configuration de validation suivantes par défaut pour créer des emplacements de service ad hoc :

- Utilisation de la carte : possibilité d'ajouter un emplacement à l'aide de l'interface Google Map.
- Sans carte : possibilité d'ajouter des détails d'emplacement sans carte et de les faire valider à l'aide de la `carte globale. API ServiceLocationAddressValidationExtPoint` .
- Pas de validation : les détails de l'emplacement saisi ne seront pas validés.

Pour plus d'informations, consultez Définir l'option de validation par défaut pour les emplacements de service.

**Information associée**

Configuration avec emplacements Service sur site de service

Activer le service sur site avec la prise en charge des emplacements de service

Mappage d'un emplacement de service à un emplacement parent

Définir l'option de validation par défaut pour les emplacements de service

Traduction automatique

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

Ajouter la fonctionnalité Emplacements de service à un élément de catalogue de commande de travaux dans Portail de service client

Définir la limite du nombre maximal d'emplacements de service ajoutés par jour

Définir l'emplacement par défaut sur une carte

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

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

La fonctionnalité Service sur site avec emplacements de service ajoute des options pour fournir un emplacement ad hoc lors de la création d'une commande de travaux ou d'une tâche de commande de travaux sur ServiceNow AI Platform ou Espace de travail d'agent sur Portail de service clientèle.

Si vous ne souhaitez pas utiliser l'emplacement renseigné automatiquement dans le champ **Emplacement** lors de la création d'une commande de travaux ou d'une tâche de commande de travaux, vous pouvez ajouter un emplacement ad hoc. L'option de validation par défaut pour les emplacements de service détermine si vous pouvez utiliser Google Map (à l'aide de la carte) ou saisir l'adresse manuellement (sans carte ou sans validation). Pour plus d'informations, consultez Définir l'option de validation par défaut pour les emplacements de service.

### Méthodes pour ajouter un emplacement ad hoc dans la commande de travaux ou la tâche de commande de travaux

| Fonction de message REST | Action |
|---|---|
| Carte Google | Les informations d'adresse sont saisies dans le champ de texte ou en faisant glisser et en déposant le marqueur. Les champs se remplissent automatiquement en fonction de l'adresse saisie dans le champ de recherche sur une carte.<br><br>La clé API Google Maps ou l'ID client doit être défini pour utiliser l'API Google Maps for Business. Pour plus d'informations, voir Configurer l'API Google Maps. |
| Sans Google Map | Les informations d'adresse sont saisies dans les champs requis. Les champs **Latitude** et **Longitude** sont grisés et ne peuvent pas être mis à jour lorsque l'option de validation par défaut a été définie sur Sans carte.<br><br>**Remarque :** Si l'option de validation de l'emplacement de service par défaut a été définie sur Sans carte, l'adresse est validée à l'aide de la `valeur globale. ServiceLocationAddressValidationExtPoint` . Si l'option a été définie sur Aucune validation, l'adresse ne sera pas validée. |

Traduction automatique

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

Supervisez les calendriers des agents, gérez les ressources, optimisez la couverture du territoire et gérez les tâches et les affectations de l'équipe pour assurer une couverture efficace et efficiente.

## Utilisation de la vue d'ensemble

La gestion de vos effectifs peut inclure une ou plusieurs des activités suivantes.

- (Facultatif) Gestion des territoires et des agents à partir de la console Planification des territoires

  La carte de territoire de la console de planification des territoires fournit une représentation visuelle d'un territoire afin que vous puissiez facilement voir l'emplacement des agents et des équipes affectés au territoire et affecter les tâches de commande de travaux.

- Disponibilité des agents et calendriers

  Comprendre les heures de disponibilité des agents de service sur site est un élément essentiel pour planifier et affecter efficacement les commandes de travaux et les tâches de commande de travaux.

- Gestion des compétences, des calendriers et des tâches des agents dans Service sur site Gestion des agents

  Service sur site Les gestionnaires peuvent rapidement voir les membres de l'équipe qu'ils gèrent et les compétences affectées aux membres de l'équipe. Ils peuvent également ouvrir des tâches de commande de travaux ainsi que des tâches de commande de travaux récemment fermées. Service sur site Les gestionnaires peuvent également gérer les feuilles de temps relatives aux agents de service sur site qui font partie de leur équipe.

- (Facultatif) Capacité

  Service sur site Les gestionnaires peuvent consulter la capacité des ressources, y compris les agents de service sur site et les équipements, qu'ils gèrent.

- (Facultatif) Utilisation des Service sur site opérations de l'équipe

  Certaines Service sur site tâches nécessitent une équipe pour effectuer le travail, c'est là que les opérations de l'équipe de Field Service entrent en jeu.

- (Facultatif) Optimisation de la main d'œuvre

  Utilisez la planification intelligente, la structure d'équipe et l'actualisation en temps réel des scores uniques pour améliorer l'efficacité de vos Service sur site agents.

## Gestion des territoires et des agents à partir de la console Planification des territoires

Utilisez la console de planification des territoires pour affecter des commandes de travaux ou des tâches de commande de travaux aux agents ou aux équipes dans les territoires qui correspondent le mieux à leur emplacement en fonction des conditions que vous définissez.

Traduction automatique

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

La carte de territoire de la console de planification des territoires fournit une représentation visuelle d'un territoire afin que vous puissiez facilement voir l'emplacement des agents et des équipes affectés au territoire et affecter les tâches de commande de travaux.

Les profils ayant le rôle sn_fsm_tp.fsm_territory_read n'auront qu'un accès en lecture seule à la console de planification des territoires.

**Remarque :**
Pour identifier le territoire le mieux adapté pour une tâche de commande de travaux, vous devez activer le modèle de `Field_Service_Territories` territoire. Pour plus d'informations, consultez Activer le modèle de Service sur site territoire.

Le tableau suivant décrit la liste des activités que vous pouvez effectuer en tant que planificateur de territoire, gestionnaire de territoire et gestionnaire de ressources dans la console de planification de territoire.

### Actions effectuées dans la console de planification des territoires

| Action | Planificateur de territoires | Gestionnaire du territoire |
|---|---|---|
| Affichez, gérez et analysez les territoires et leurs ressources associées. | Affichez les territoires dans **les catégories Tous les territoires**, **Mes territoires** et **Mes sélections** . | Affichez les territoires dans **les catégories Mes territoires** et **Mes sélections** . |
| Ajoutez ou personnalisez des superpositions de données pour visualiser plus de points de données dans le territoire. | Pour tous les territoires | Uniquement pour le territoire affecté |
| Affichez des informations détaillées telles que le nombre d'agents, d'équipes et de territoires enfants en cliquant sur la géographie du territoire. | Pour tous les territoires | Uniquement pour le territoire affecté |
| Modifiez et étirez les limites pour inclure de nouveaux points de données. | Pour tous les territoires | Uniquement pour le territoire affecté |
| Affectez des adhésions directes à l'agent ou à l'équipe sans groupes d'affectation. | Pour tous les territoires | Uniquement pour le territoire affecté |
| Masquer toutes les zones géographiques du territoire sur la carte. | Pour tous les territoires | Uniquement pour le territoire affecté |
| Spécifiez le code de couleur à l'aide du sélecteur de couleurs pour un territoire. | Pour tous les territoires | Uniquement pour le territoire affecté |
| Ajouter des territoires enfants | Pour tous les territoires | Uniquement pour le territoire affecté |

Traduction automatique

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

**Actions effectuées dans la console de planification des territoires (suite)**

| Action | Planificateur de territoires | Gestionnaire du territoire |
|---|---|---|
| **Remarque :** s'affiche uniquement lorsque le territoire possède des territoires enfants. | | |
| Ajouter des territoires enfants à **Ma liste de sélection** . | Pour tous les territoires | Uniquement pour le territoire affecté |

## Travailler avec les territoires

Effectuez les tâches suivantes pour travailler avec les territoires :

- Créer une tâche de commande de travaux
- Affecter des tâches de commande de travaux aux agents ou aux équipes à partir de la file d'attente d'expédition
- Répartition automatique d'une tâche de commande de travaux
- Affecter des tâches de commande de travaux aux agents
- Affecter des tâches de commande de travaux aux équipes le Espace de travail du répartiteur

**Information associée**

Configuration de Service sur site la planification des territoires

### Afficher les territoires favoris sur une carte

Affichez et gérez les territoires et les détails de leurs ressources associées dans la vue de liste et sur une carte.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_fsm_tp.fsm_territory_planner, sn_fsm_tp.fsm_territory_read

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Déplacez un territoire vers la liste Ma sélection pour pouvoir l'afficher sur une carte.

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Planification des territoires** > **Console de planification des territoires**.
2. Dans la liste Tous les territoires, sélectionnez un territoire que vous souhaitez marquer comme favori.
3. Sélectionnez l'icône ☆ ).

### Résultats

Le territoire sélectionné est déplacé vers la liste Mes sélections et s'affiche sur une carte lorsqu'il est sélectionné.

### Afficher les informations sur le territoire dans le panneau latéral contextuel

Le panneau latéral contextuel offre des informations précieuses et un accès facile aux informations sur le territoire, ce qui vous aide à prendre des décisions éclairées et à gérer efficacement vos territoires.

Traduction automatique

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

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_fsm_tp.fsm_territory_planner, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager, sn_fsm_tp.fsm_territory_read

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le panneau latéral contextuel fournit des détails complets sur les territoires, les marqueurs, les formes et les cartes thermiques. Les administrateurs peuvent configurer les champs affichés pour afficher précisément les informations nécessaires. Pour plus d'informations, consultez Configurer les champs de territoire à afficher dans la console de planification des territoires.

Dans le panneau latéral contextuel :

- En cliquant sur une icône de marqueur de carte représentant un seul élément de données, les détails spécifiques de cet élément de données s'affichent.
- Cliquer sur une icône de marqueur colocalisé représentant plusieurs éléments de données répertorie tous les éléments de données associés dans le panneau latéral contextuel. Pour afficher les détails spécifiques de chaque enregistrement, sélectionnez les éléments individuels.
- Utilisez le générateur de conditions pour filtrer davantage les éléments de données. Par exemple, ajoutez une condition pour afficher uniquement les tâches de commande de travaux actives.

Les indicateurs clés de performance (KPI) du territoire offrent des informations précieuses sur la performance des territoires. Le panneau latéral contextuel affiche les KPI pour le territoire. Lorsque votre administrateur active le module d'extension Analyse des performances - Content Pack - Gestion des services sur site. Les KPI configurés dans TerritoryIndicators (sn_fsm_tp. TerritoryIndicators) s'affichent dans le panneau latéral contextuel.

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Planification des territoires** > **Console de planification des territoires**.
2. Dans le panneau Territoires, sélectionnez le territoire que vous souhaitez afficher.
3. Affichez les détails dans le panneau latéral contextuel.

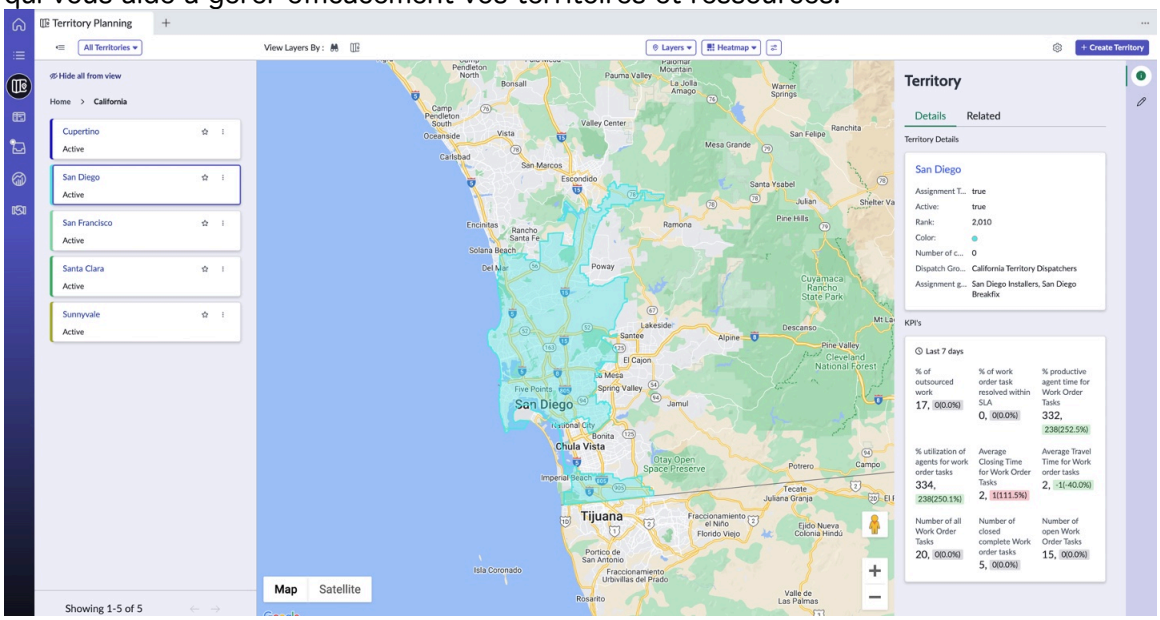
### Résultats

L'instantané suivant illustre comment afficher les informations pertinentes sur le territoire et ses KPI dans le panneau latéral contextuel, 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.

qui vous aide à gérer efficacement vos territoires et ressources.




## Changer l'emplacement du marqueur de carte dans la console de planification des territoires

Mettez à jour l'emplacement de vos marqueurs de carte pour obtenir une représentation visuelle dynamique et précise de vos entités de données sur la carte.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_fsm_tp.fsm_territory_planner, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez déplacer les icônes de marqueur de carte de l'emplacement actuel vers le nouvel emplacement uniquement lorsque le champ Activer le changement d'emplacement sur la carte est sélectionné et qu'un script valide est fourni lors de la création des superpositions de couches de marqueurs. Pour plus d'informations, consultez Créer une superposition de couche de marqueur.

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Planification des territoires** > **Console de planification des territoires**.
2. Modifiez l'emplacement des éléments de données de superposition du marqueur.
   Lorsque vous faites glisser et déplacez les marqueurs de carte vers le nouvel emplacement, le système renseigne automatiquement les détails de l'adresse dans le champ **Nouvel emplacement** pour les éléments de données.
3. Sélectionnez **Mettre à jour**.

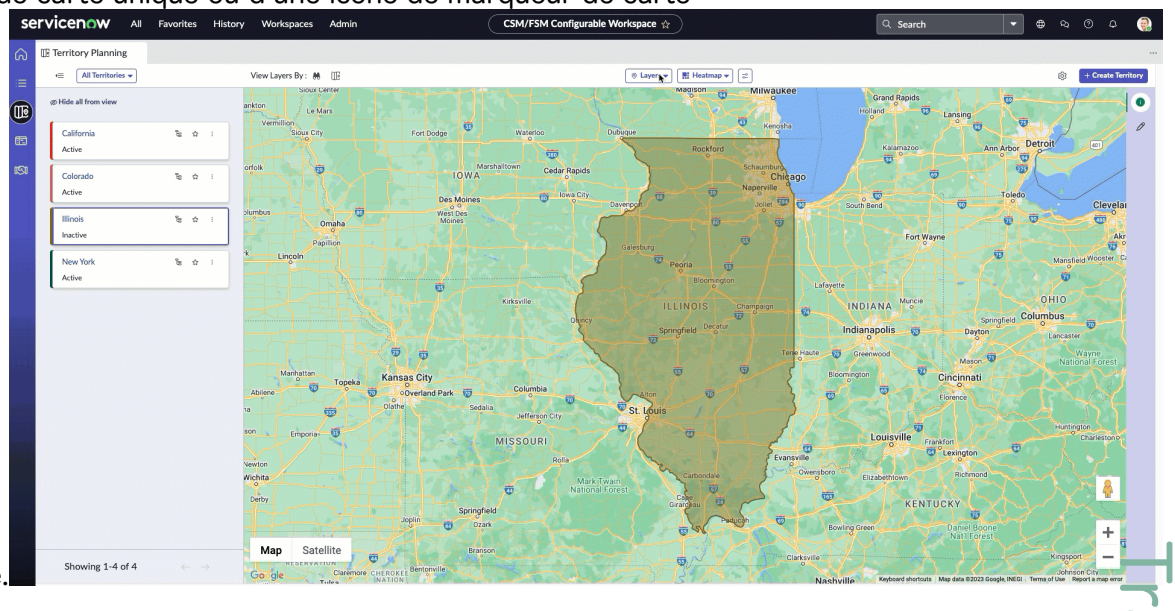
### Résultats

Les instantanés suivants illustrent le processus de changement des emplacements des éléments de données lors de la sélection d'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.

marqueur de carte unique ou d’une icône de marqueur de carte colocalisée.




### Attributs de calendrier des changements pour les agents

Modifiez les attributs de calendrier de vos agents pour offrir la flexibilité nécessaire pour des tâches de commande de travaux spécifiques.

## Avant de commencer

Rôle requis : wm_dispatcher, wm_manager, sn_fsm_tp.fsm_territory_planner, sn_fsm_tp.fsm_territory_resource_manager wm_admin

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Assurez-vous que le module d’extension Planification des territoires est activé. Pour plus d'informations, consultez Activer Service sur site la planification des territoires.

## Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Distribution** > **Agents**.
2. Sélectionnez l’utilisateur pour lequel vous souhaitez ajouter ou changer les attributs de calendrier.
3. Sélectionnez la liste connexe **Attributs du calendrier des ressources** .

   **Remarque :**
   Vous pouvez basculer la vue de profil utilisateur de l’agent vers **Profil FSM** ou ajouter la liste connexe **Attributs du calendrier des ressources** au formulaire si elle n’apparaît pas par défaut.

4. Effectuez l’une des actions suivantes :
   - Sélectionnez **Nouveau** pour ajouter un nouvel attribut de calendrier.
   - Cliquez sur le nom d’un enregistrement existant pour le modifier.
5. Remplissez ou mettez à jour les champs du formulaire.
6. Sélectionnez **Soumettre**.
   La table Attributs du calendrier des ressources est mise à jour.

## Résultats

Les mécanismes de planification tiennent compte des attributs de calendrier d’un agent à partir de la table Attributs de calendrier des ressources pour le 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.

## Déplacer des agents entre les territoires dans la console de planification des territoires

Déplacez les agents entre les territoires pour ajouter de la flexibilité à leur travail.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_fsm_tp.fsm_territory_planner, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- À l'aide du processus de mutation d'agent, vous pouvez personnaliser les attributs d'adhésion et la disponibilité des agents. Cela inclut le changement des emplacements de début et de fin de journée pour vos agents, offrant ainsi la flexibilité nécessaire pour des tâches de commande de travaux spécifiques.
- En faisant correspondre la disponibilité des ressources et en traitant le travail non planifié pour les agents, la planification du calendrier est considérablement améliorée.
- Lorsque les agents sont mutés vers un autre territoire, toutes les tâches qui leur sont affectées dans le territoire source sont désaffectées par défaut. Vous pouvez également choisir de modifier le comportement à l'aide du point d'extension `UnassignTaskOnAgentRelocation` .

Cette vidéo montre le processus de mutation d'agent.

https://player.vimeo.com/video/985862042?h=cdd3151675&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Planification des territoires** > **Console de planification des territoires**.
2. Sélectionnez le territoire et ouvrez l'enregistrement.
3. Sélectionnez l'icône Mutation de l'agent (
   Le formulaire **Muter les agents** s'affiche dans le panneau latéral contextuel.
4. Choisissez la date et l'heure de début du déplacement de l'agent.
5. Choisissez la date et l'heure de fin du déplacement de l'agent.
6. Dans le champ **Agents disponibles** , sélectionnez les agents que vous souhaitez muter.
   Si l'agent a affecté des tâches ou fait partie d'une équipe, un message en ligne s'affiche. Vous pouvez ensuite choisir de procéder à la mutation ou de sélectionner d'autres agents.
7. **Facultatif :** Personnalisez l'adhésion et la disponibilité des agents dans le territoire source pendant la période de mutation.
   a. Sélectionnez l'option **Définir comme agents inactifs** pour définir les agents comme inactifs.
   b. Sélectionnez l'option **Définir comme agents secondaires** pour désigner des agents comme agents secondaires.

   **Remarque :**
   S'ils ne sont pas sélectionnés, les agents restent actifs et conservent l'adhésion principale.
8. Dans le champ **Territoire de destination** , sélectionnez le territoire de destination vers lequel les agents sélectionnés sont mutés.
9. **Facultatif :** Personnalisez l'adhésion et la disponibilité de l'agent dans le territoire de destination pendant la période de mutation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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'option **Définir en tant qu'agents primaires** pour définir des agents en tant qu'agents principaux.

> **Remarque :**
> Si cette option n'est pas sélectionnée, les agents utilisent par défaut des membres secondaires.

b. Sélectionnez l'option **Définir un nouvel emplacement d'agent** pour définir le nouvel emplacement des agents.

10. **Facultatif :** Définissez le nouvel emplacement dans le territoire de destination des agents.
    a. Dans le champ **Sélectionner un emplacement de départ** , sélectionnez l'emplacement où les agents commencent à travailler dans le territoire de destination.
    b. Dans le champ **Sélectionner l'emplacement de fin** , sélectionnez l'emplacement où les agents terminent leur travail dans le territoire de destination.
11. Sélectionnez **Relocaliser**.
    Un message de confirmation s'affiche pour indiquer que les agents ont été mutés avec succès vers le territoire de destination. Toutes les tâches affectées existantes pour les agents dans le territoire source sont désaffectées et passent à l'état **Expédition en attente** .

### Résultats

- Les adhésions aux agents sont mises à jour pour les territoires source et de destination spécifiés en fonction des sélections de formulaires.
- La liste connexe des **attributs du calendrier des ressources** du profil d'utilisateur de l'agent est mise à jour.

## Disponibilité des agents et calendriers

La disponibilité des agents et les calendriers permettent de gérer les calendriers des effectifs en suivant les heures de travail, les pauses et les congés. Ces outils garantissent des affectations de tâches efficaces et améliorent la productivité. Les gestionnaires et les agents peuvent mettre à jour la disponibilité, ce qui permet de prendre de meilleures décisions en matière de planification.

### 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 **Tous** > **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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 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 :<br>○ Travail principal<br>○ Autre<br>Un agent ne peut avoir qu'un seul calendrier principal pour une plage de dates spécifique. Les calendriers principaux ne peuvent pas se chevaucher. |

4. Cliquez sur **Envoyer**.

## Créer un calendrier à utiliser avec le calendrier d'agent

Les utilisateurs disposant du rôle d'administrateur de calendrier d'agent peuvent créer un calendrier à utiliser avec le calendrier d'agent.

### Avant de commencer

Rôle requis : agent_schedule_admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La création d'un calendrier pour le calendrier d'agent utilise la fonctionnalité de calendrier. Pour plus d'informations, voir Calendriers .

Les calendriers sont configurés avec deux types d'enregistrements.

- Les enregistrements de calendrier précisent un fuseau horaire et un type de calendrier et utilisent une ou plusieurs entrées de calendrier. Les enregistrements de calendrier sont enregistrés dans la table Calendrier [cmn_schedule].
- Les enregistrements d'entrées de calendrier précisent les périodes qui sont comprises ou non dans un calendrier. Les entrées de calendrier sont enregistrées dans la table Entrée de calendrier [cmn_schedule_span].

Pour en savoir plus sur les champs de calendrier, reportez-vous à la section Schedule fields .

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Agent Schedule** > **Planifier**.
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. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 |
|---|---|
| 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 :<br>○ **exclu :** exclut des périodes des décomptes de SLA.<br>○ **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.<br>○ **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**.

### Exécuter la table Renseigner le calendrier quotidien des agents

Déclenchez l'exécution de la table Remplir le calendrier quotidien des agents afin que les répartiteurs puissent voir les changements qu'ils ont apportés sans avoir à attendre l'exécution nocturne.

#### Avant de commencer
Rôle requis : admin

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par défaut, la table Remplir le calendrier journalier des agents s'exécute une fois par jour à minuit dans le fuseau horaire dans lequel l'instance est configurée. Si un répartiteur modifie le calendrier d'un agent, cela n'est pas reflété dans le calendrier Espace de travail du répartiteur tant que la table Remplir le calendrier quotidien des agents n'est pas exécutée. Les administrateurs peuvent déclencher l'exécution de la table 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 **Tous** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**.
2. Sous Nom, recherchez Remplir le calendrier quotidien des agents.
3. Sélectionnez Remplir le calendrier quotidien des agents.
4. Sélectionnez **Exécuter maintenant**.
   Le calendrier quotidien Remplir les agents commence à s'exécuter et doit être terminé dans les 30 minutes.

**Information associée**

Modifier le nombre de jours pendant lesquels les répartiteurs peuvent masquer des agents d'équipe

Afficher ou masquer les agents d'équipe du calendrier dans Espace de travail du répartiteur

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

Surveiller la propagation des maladies infectieuses en identifiant Gestion de l'exposition aux urgences les agents touchés. Vous pouvez également trouver des agents et des clients susceptibles d'avoir été exposés. Vous pouvez afficher les rapports de conformité des agents et des tâches.

### Afficher un rapport de diagnostic Gestion de l'exposition aux urgences pour un agent affecté

Affichez le rapport de diagnostic pour identifier les agents, ainsi que les clients et les agents potentiellement affectés.

### Avant de commencer

Rôle requis : wm_manager

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Service sur site En tant que gestionnaire d'un agent affecté, vous pouvez consulter le rapport de diagnostic de l'agent affecté afin d'identifier les agents et les clients potentiellement affectés.

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Responsable** > **Rapports de diagnostic**.
2. Dans le formulaire Demande de diagnostic, cliquez sur le numéro de la demande de diagnostic pour laquelle vous souhaitez afficher le rapport.
3. Affichez une liste des clients ou des agents sur site concernés.
   - Pour afficher la liste des clients concernés, cliquez sur l'onglet **Clients concernés**.
   - Pour afficher la liste des agents concernés qui sont potentiellement entrés en contact avec l'agent affecté ou qui se sont rendus sur le même site client pendant la période spécifiée, cliquez sur l'onglet **Agents de terrain concernés**.

### Bloquer le calendrier d'un agent sur site en fonction d'un Gestion de l'exposition aux urgences rapport de diagnostic

Bloquez le calendrier d'agents affectés et potentiellement affectés en fonction d'un rapport de diagnostic Gestion de l'exposition aux urgences.

### Avant de commencer

Rôle requis : wm_manager

Traduction automatique

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

Service sur site En tant que gestionnaire, vous pouvez consulter un rapport de diagnostic et prendre les mesures appropriées pour atténuer la propagation de l'infection. Vous pouvez promouvoir la sécurité des agents en bloquant la disponibilité des agents affectés et potentiellement exposés pour les dates futures du calendrier. Pour plus d'informations sur le calendrier de l'agent, voir Configurer le calendrier de l'agent .

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Responsable** > **Rapports de diagnostic**.
2. Dans le formulaire Demande de diagnostic, cliquez sur le numéro de la demande de diagnostic.
3. Cliquez sur **Bloquer le calendrier de l'agent** pour bloquer le calendrier de l'agent affecté.
4. Renseignez les champs du formulaire Nouvel enregistrement d'entrée de calendrier.

**Entrée de calendrier**

| Champ | Description |
|---|---|
| Utilisateur | Nom de l'agent. |
| Nom | Nom descriptif pour l'événement. |
| Type | Type d'événement planifié pour l'agent.<br>**Remarque :** Les configurations de type d'événements sont désactivées par défaut. Pour en savoir plus sur leur activation, consultez Créer une configuration d'événement pour le calendrier de l'agent .<br>Les types d'événements sont les suivants :<br>○ **Congé** : événement personnel ou lié au travail<br>○ **Rendez-vous** : rendez-vous pour un service<br>○ **Réunion** : réunion liée au travail<br>○ **Appel téléphonique** : appel téléphonique lié au travail<br>○ **Exclu** : l'utilisateur n'est pas disponible à l'affectation de tâches<br>○ **Astreinte** : événement créé lors d'une astreinte avec l'utilisateur<br>○ **Congé - En cours d'approbation** : événement personnel ou lié au travail approuvé<br>○ **Congé - Rejeté** : événement personnel ou lié au travail rejeté |
| Quand | Date et heure de début de l'événement personnel. |
| À | Date et heure de fin de l'événement personnel. |
| Toute la journée | Option permettant d'indiquer si l'événement dure toute la journée. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 |
| --- | --- |
| Notes | Saisissez des notes concernant l'événement, le cas échéant. |

5. Cliquez sur **Envoyer**.
6. S’il y a des agents potentiellement affectés, bloquez leurs calendriers en procédant comme suit :
   a. Cliquez sur l'onglet **Agents de terrain concernés**.
   b. Dans la liste Utilisateurs concernés par le service sur site, cliquez sur le numéro de la demande de diagnostic.
   c. Répétez les étapes 3 à 5 pour bloquer le calendrier d'un agent potentiellement affecté pour les dates futures.

## Gestion des compétences, des calendriers et des tâches des agents dans Service sur site Gestion des agents

Les gestionnaires de services sur site peuvent afficher et gérer les compétences, les calendriers et les tâches de commande de travaux des agents de leur groupe d’affectation.

Le champ **Service sur site** > **Responsable** fournit les options suivantes aux utilisateurs disposant du rôle wm_manager.

| Module | Description |
| --- | --- |
| Mon équipe | Fournit une liste d’agents dans les groupes d’affectation du gestionnaire. |
| Gérer les compétences | Fournit une liste des compétences actuelles et des agents dans les groupes d’affectation du gestionnaire. Les gestionnaires peuvent créer ou modifier des compétences, affecter des compétences aux agents et afficher les agents ayant une compétence spécifique.<br>**Remarque :** Dans l’application Gestion du service client, les utilisateurs disposant du rôle sn_customerservice_manager peuvent également accéder au module Gérer les compétences. |
| Tâche de commande de travaux | Répertorie les tâches de commande de travaux ouvertes et affectées aux agents et aux groupes du gestionnaire. |
| Tâches de commande de travaux récentes | Répertorie les tâches de commande de travaux qui ont été créées pour les agents et les groupes du gestionnaire au cours des 30 derniers jours. Cette liste comprend des tâches de commande de travaux ouvertes et fermées. |
| Feuilles de temps : Approbation en attente | Répertorie les feuilles de temps des agents du groupe d’affectation du gestionnaire qui doivent être approuvées par ce dernier. |

### Utiliser le calendrier d'agent

Les utilisateurs disposant du rôle d'utilisateur du calendrier d'agent peuvent ajouter des événements à leur calendrier personnel et configurer le calendrier pour qu'il affiche ou masque différents types d'événements.

Traduction automatique

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

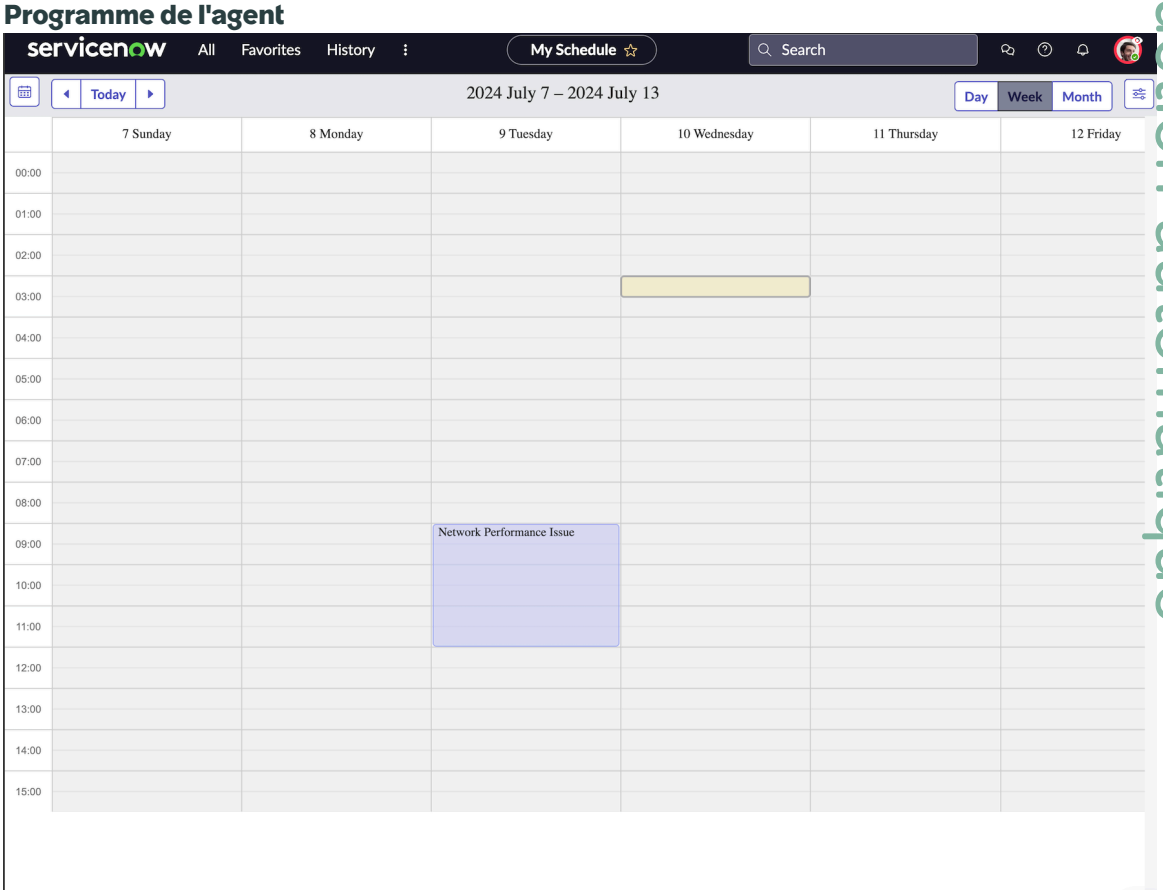
### Avant de commencer

Rôle requis : agent_schedule_user

### Procédure

1. Accédez à votre calendrier.
   - **Service client** > **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.

### Descriptions et champs du formulaire Nouvel événement

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Le nom 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 |
| --- | --- |
| Type | Le type d'événement :<br>○ Congé<br>○ Rendez-vous<br>○ Réunion<br>○ Appel téléphonique<br>○ Exclu<br>○ Astreint<br>○ Congé - En cours d'approbation<br>○ Congé - Rejeté |
| Afficher comme | Afficher cet événement sur le calendrier personnel de l'agent comme l'un des éléments suivants :<br>○ Occupé<br>○ Libre<br>○ Provisoire<br>○ Astreint<br>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.<br>○ N'est pas répété<br>○ Quotidien<br>○ Tous les jours de la semaine (lun au ven)<br>○ Tous les week-ends (sam et dim)<br>○ Tous les lun, mer, ven<br>○ Tous les mar, jeu<br>○ Hebdomadaire<br>○ Mensuel<br>○ Annuel |

Traduction automatique

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

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Répéter 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.<br>○ Jour du mois<br>○ Jour de la semaine<br>○ Dernier jour du mois<br>○ Dernière semaine du mois |
| Type annuel | Pour les événements mensuels, sélectionnez l'un des éléments suivants :<br>○ Jour de l'année : cette sélection utilise le jour et la date dans le champ **Quand** comme base pour la répétition.<br>○ 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 client** > **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 client** > **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.

### 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 :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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'événement** : créez une configuration pour chaque type d'événement ou de tâche affiché sur le calendrier d'agent.
- **Calendrier de travail** : créez un ou plusieurs calendriers de travail pour chaque utilisateur de calendrier.
- **Événements personnels de l'agent** : créez des calendriers personnels pour chaque agent et ajoutez des événements à ces calendriers.
- **Calendrier** : créez ou modifiez des calendriers. Pour plus d'informations, voir Calendriers .

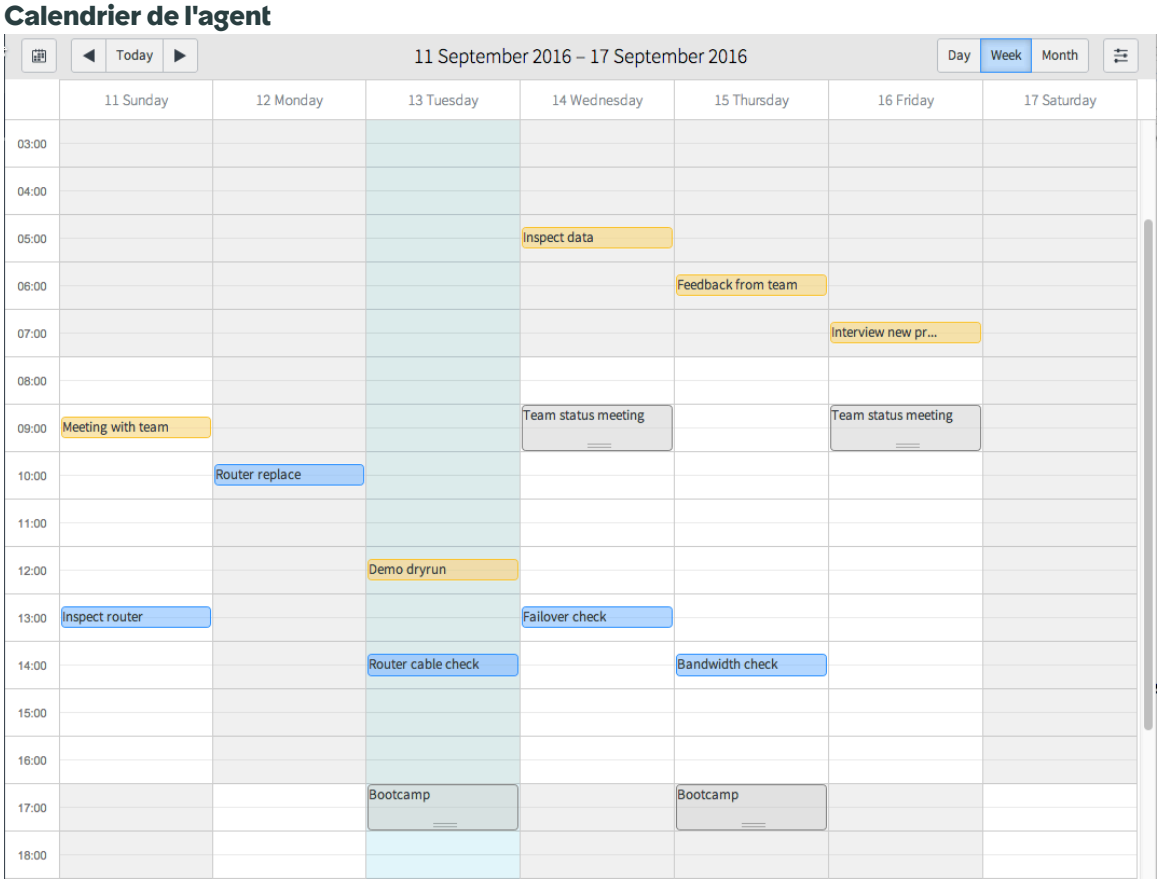
## Affichage du calendrier

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 client** > **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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 ajouter des événements à leurs calendriers en double-cliquant sur un créneau horaire spécifique et en entrant les détails dans la fenêtre contextuelle Nouvel événement ou en cliquant et en faisant glisser. Les agents peuvent également déplacer les événements à l'aide d'un glisser-déplacer. Cliquez sur un événement pour afficher une fenêtre contextuelle avec les détails de l'événement et double-cliquez sur un événement pour ouvrir l'enregistrement de l'événement.

## Modules d'extension

Le module d'extension Agent Schedule (com.snc.agent_schedule) est activé comme faisant partie des modules d'extension Gestion du service client 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<br>[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<br>[agent_events] | Stocke les événements du calendrier personnel pour chaque agent, comme la formation, les congés personnels ou les réunions. |
| Configuration d'événement<br>[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<br>[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<br>[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<br>[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).

Traduction automatique

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

| Rôle | Description |
|---|---|
| Administrateur de calendrier d'agent<br>[agent_schedule_admin] | Définit la configuration du calendrier d'agent. Comprend les rôles :<br>• agent_schedule_user<br>• schedule_admin |
| Utilisateur de calendrier d'agent<br>[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

## Permettre aux agents de commencer leurs déplacements avant leurs heures de travail prévues

Prenez en charge les types de travail flexibles en permettant aux agents de commencer à se déplacer avant leurs heures de travail planifiées. Par exemple, vous pouvez ajouter du temps de déplacement en dehors des heures de travail planifiées d'un agent au cas où le mauvais temps augmenterait soudainement le temps de déplacement.

### Avant de commencer

Si vous êtes administrateur, vous pouvez exécuter un script et ajouter le temps de déplacement en dehors des heures de travail pour tous les utilisateurs.

Rôle requis : wm_dispatcher, wm_manager, wm_admin ou admin

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site**.
2. Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Si vous êtes un répartiteur, accédez à **Distribution** > **Mes agents**.
   - Si vous êtes gestionnaire, accédez à **Responsable** > **Mon équipe**.
3. Sélectionnez un profil d'utilisateur.
4. Pour ajouter ou mettre à jour des enregistrements d'utilisateurs, effectuez l'une des opérations suivantes.
5. Pour ajouter du temps de déplacement en tant qu'heures de travail pour tous les utilisateurs, procédez comme suit :
   a. Accédez à la **Définition du système** > **Scripts - Arrière-plan**
   b. Dans la fenêtre **Exécuter le script**, ajoutez le script pour inclure le temps de déplacement aux heures de travail pour tous les utilisateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 permettant d'inclure le temps de déplacement comme heures de travail pour les utilisateurs

| Option | Description |
|---|---|
| Ajouter le temps de déplacement aux heures de travail pour tous les utilisateurs | **i.** Ajoutez ce script :<br>`createWorkParamsForAllAgents("yes");`<br><br>`function createWorkParamsForAllAgents(travelOutsideWorkHours) { var now_GR = new GlideRecord("sys_user_has_role"); gr.addEncodedQuery("role=26c324ba1b32200096f9fbcd2c0713c2"); // fetching users having wm_agent role gr.query(); gs.info("total work agents found: "+gr.getRowCount()); var agentWorkParameter = {}; while (gr.next()) { var userId = gr.getValue("user"); if (!agentWorkParameter[userId]) { var wp = new GlideRecord("wm_agent_work_configuration"); wp.initialize(); wp.setValue("user",userId); wp.setValue("travel_outside_of_work_hours", travelOutsideWorkHours); // setting default value for travel_outside_of_work_hours wp.insert(); agentWorkParameter[userId] = true; } } }`<br><br>**ii.** Cliquez sur **Exécuter le script**. |
| Mettre à jour le temps de déplacement au sein des heures de travail pour tous les utilisateurs | **i.** Ajoutez ce script :<br>`updateWorkParamsForAgents("yes"); // param1: default travel outside work hours value`<br><br>`function updateWorkParamsForAgents(travelOutsideWorkHours) { var now_GR = new GlideRecord("wm_agent_work_configuration"); gr.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.

| Option | Description |
| --- | --- |
| | gs.info("total agent work parameters found: "+gr.getRowCount());<br>var updateCount = 0;<br><br>while (gr.next()) {<br>var canTravelOutside = gr.getValue("travel_outside_of_work_hours");<br>if ( canTravelOutside != travelOutsideWorkHours) {<br><br>gr.setValue("travel_outside_of_work_hours", travelOutsideWorkHours);<br>if (gr.update())<br>updateCount ++;<br>}<br>}<br>gs.info("total agent work parameters updated: "+updateCount);<br>}<br><br>**ii.** Cliquez sur **Exécuter le script**. |

## Capacité

Affichez, surveillez et gérez le total des ressources disponibles, telles que le temps et les effectifs, qui sont utilisées et allouées aux tâches et aux projets.

### Afficher les informations sur l'utilisation de la capacité

Affichez les informations d'utilisation de la capacité pour suivre la capacité utilisée par les groupes et les agents.

#### Avant de commencer

Rôle requis : wm_admin, wm_manager et wm_internal_contractor_manager

#### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Capacity Management** > **Utilisations de la capacité**.
2. La page Utilisations de la capacité fournit des informations sur l'utilisation de la capacité.

#### Table d'informations sur l'utilisation de la capacité

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Affectation de capacité | Table d'affectation pour laquelle l'utilisation est créée. |
| Règle de réservation | Règles de réservation utilisées lors de l'affectation de la capacité. |
| Agent | Le nom de l'agent.<br><br>Ce champ ne s'applique que si **l'option Programme de l'agent** est sélectionnée dans le champ **Capacité par** lors de la définition de la capacité de charge de |

Traduction automatique

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

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | travail pour les tâches de commande de travaux. |
| Capacité utilisée | Quantité totale de capacité utilisée. |
| Date de début | Date à partir de laquelle la définition de capacité et les réservations doivent être appliquées. |
| Date de fin | Date jusqu'à laquelle la définition de capacité et les réservations doivent s'appliquer. |

**Information associée**

Configuration de la Service sur site gestion des capacités et des réservations

### Utilisation de la console de capacité

La console de capacité est un outil conçu pour surveiller, gérer et optimiser les capacités de ressources entre les territoires et les canaux de demande.

Il fournit une représentation intuitive et visuelle de l'utilisation de la capacité, ce qui permet aux planificateurs de capacités de prendre des décisions basées sur les données et d'améliorer l'efficacité opérationnelle.

**Remarque :**
Pour utiliser la console de capacité, vous devez activer le module d'extension Service sur site Advanced Capacity and Reservations Management (com.snc.fsm_advanced_capacity_management). Pour plus d'informations, consultez Activer Service sur site la console de capacité.

#### Vue de capacité globale

La console de capacité offre une vue d'ensemble détaillée et visuelle de l'utilisation de la capacité. Les vues clés sont les suivantes :

- Vue du territoire :
  - Affiche les données de capacité de ressources pour des territoires spécifiques, avec les canaux de demande impactés répertoriés ci-dessous. Pour plus d'informations, consultez Créer un Service sur site territoire.
  - Fournit un aperçu des capacités planifiées, allouées et prévues.
- Vue du canal de demande :
  - Met en évidence les canaux de demande en haut et les territoires concernés énumérés en dessous. Pour plus d'informations, consultez Créer un canal de demande.
  - Offre une visibilité sur les canaux de demande et les capacités associées.

#### Personnalisation de la console de capacité

Adaptez la console de capacité pour qu'elle soit conforme aux besoins de votre organisation.

- Définir des seuils : définissez rapidement des seuils d'utilisation de la capacité afin d'identifier les domaines nécessitant une attention particulière. Les exemples de seuils sont les suivants. Toutefois, vous pouvez les personnaliser en fonction de votre terminologie et de vos 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.

- Sous-utilisé : en dessous des limites de capacité.
- Optimal utilisé : Utilisation efficace des ressources.
- Surutilisé : dépassement des limites de capacité.

**Remarque :**
Vous pouvez également personnaliser les codes de couleur et les étiquettes de légende pour qu'ils correspondent à votre terminologie métier et effacer la catégorisation.

- Enregistrer les préférences de filtre : enregistrez les paramètres de filtre que vous avez choisis pour un accès rapide et facile aux sessions futures.
- Personnalisez les paramètres de données de capacité du calendrier : mettez à jour le calendrier pour prioriser des mesures spécifiques :
  - Remplacez les mesures existantes (par exemple, « Capacité utilisée » par « Capacité inutilisée »).
  - Ajoutez de nouveaux champs à l'aide de **l'ensemble de champs d'application** : champs d'événements de console de capacité. Pour plus d'informations, consultez Activer Service sur site la console de capacité.

### Affiner les données avec les filtres

Les filtres personnalisables en haut de la console permettent de personnaliser les vues de données.

- Filtres par défaut : les filtres présélectionnés affichent les données les plus pertinentes pour des aperçus rapides.
- Préférences personnalisées : ajustez et enregistrez des filtres en fonction des besoins spécifiques de l'entreprise.
  - Filtre de territoire : concentrez-vous sur des territoires spécifiques pour comprendre leur capacité et leur demande.
  - Filtre de canal de demande : affinez les données avec des paramètres supplémentaires tels que les canaux de demande.
  - Filtre Grouper par : regroupez les données par canal de demande ou territoire.
  - Filtre d'unité : affichez la capacité en termes d'heures ou de tâches (par exemple, en vous concentrant sur les territoires sous-performants pour une semaine donnée).
  - Filtre avancé : utilisez des seuils pour analyser les données. Par exemple, la sélection **de Sous-utilisé** affiche les capacités inférieures à 25 %.

### Fonctionnalités du calendrier

Le calendrier de la console de capacité offre des options flexibles pour afficher et analyser les données dans le temps :

- Plages de dates flexibles : ajustez les paramètres de calendrier pour afficher les données pour des périodes spécifiques, permettant une meilleure planification et une meilleure analyse des tendances.
- Vues par défaut :
  - Vue de la semaine
  - Vue de deux semaines

Traduction automatique

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

- Actualisation manuelle requise : les actions ayant un impact sur les données de calendrier, telles que les modifications apportées à la console de capacité ou à la plateforme, nécessitent une actualisation manuelle pour afficher les dernières données.

## Cas d'utilisation

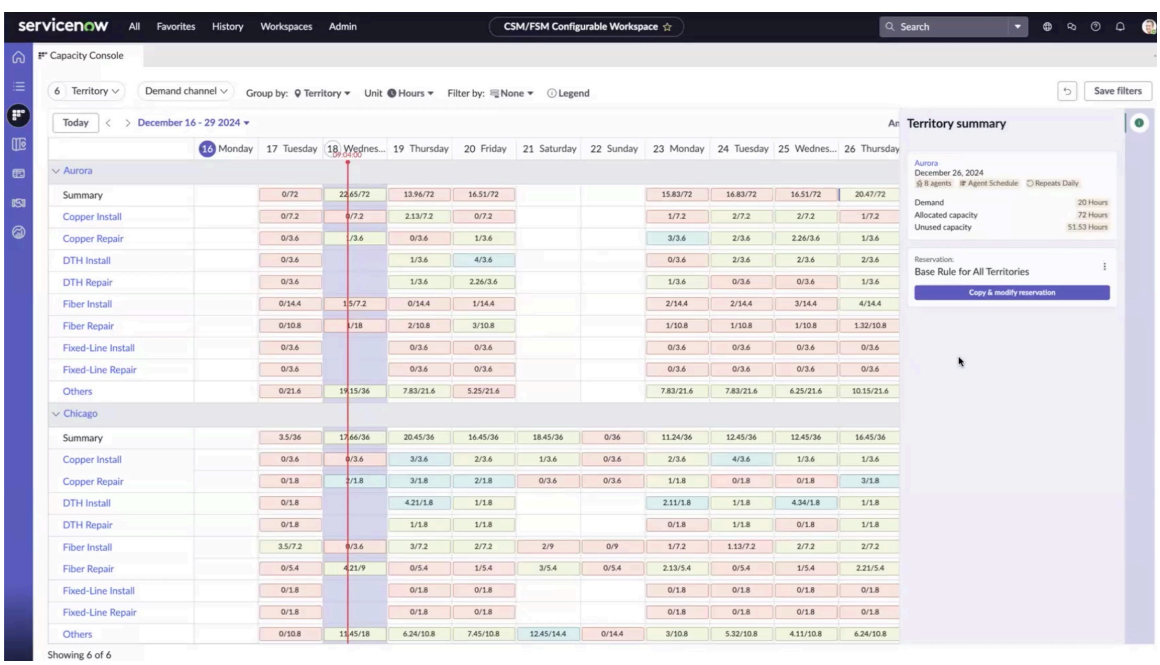
Voici quelques cas d'utilisation de la console de capacité

- Allocation des ressources : identifiez les territoires sous-utilisés à l'aide de filtres et réaffectez les agents des territoires à faible demande vers les territoires à forte demande à proximité.
- Analyse de la demande : utilisez la vue sur deux semaines pour prévoir la demande future et procéder à des ajustements proactifs des ressources pour répondre aux besoins anticipés.
- Filtrage avancé : concentrez-vous sur les territoires surutilisés pour résoudre les goulots d'étranglement et analysez les territoires utilisés de manière optimale pour maintenir l'efficacité.
- Aperçus des canaux de demande : analysez les mesures de capacité et de demande du point de vue du canal de demande et fournissez des vues de données personnalisées pour les besoins spécifiques des clients.

## Vue d'ensemble visuelle de la console de capacité

L'instantané suivant illustre la console de capacité :

- Territoires (par exemple, Aurora et Chicago).
- Canaux de demande (par exemple, Installation du cuivre et Réparation du cuivre).
- Mesures de capacité hebdomadaires, y compris la demande, la capacité allouée et la capacité inutilisée.




Traduction automatique

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

Console de capacité

Afficher les données dans la console de capacité

Afficher le résumé du territoire et du canal de demande dans le panneau latéral contextuel

Mettre à jour la valeur de capacité et la réservation pour un territoire dans la console de capacité

## Afficher les données dans la console de capacité

La console de capacité est un outil de visualisation conçu pour relever les défis organisationnels courants liés à la disponibilité des ressources et à l'utilisation de la capacité. Il offre une visibilité en temps réel de la capacité, identifie les goulots d'étranglement et permet des ajustements rapides pour répondre à l'évolution de la demande, aidant ainsi les organisations à optimiser efficacement leurs opérations.

### Avant de commencer

Rôle requis : fsm_adv_cap_mgmt.wm_capacity_planner, sn_fsm_capacity_mg.wm_capacity_write sn_fsm_capacity_mg.wm_capacity_read

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous ouvrez la console de capacité, le calendrier s'affiche pour présenter la capacité de différents territoires et les données de plusieurs canaux de demande. Les autres avantages sont les suivants :

- Aperçus en temps réel : obtenez une visibilité immédiate sur l'utilisation des ressources et l'allocation de la capacité pour chaque territoire.
- Prise de décision éclairée : identifier les ressources sous-utilisées ou surutilisées pour optimiser l'affectation des tâches.
- Filtres sélectionnables : utilisez les filtres et les préférences pour adapter la vue des données à vos besoins spécifiques.

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail configurable CSM/FSM** > **Console de capacité**.
2. Dans le filtre **Territoire** , sélectionnez les territoires.
3. Dans le filtre **Canal de demande** , sélectionnez les canaux de demande.
4. Sélectionnez le filtre **Grouper par** et choisissez territoire ou canal de demande.
   La vue des données peut être regroupée par territoire ou par canal de demande, ce qui permet au planificateur de capacité de changer facilement de perspective. Par exemple, le regroupement par territoire affiche la capacité de chaque territoire, répartie par canaux de demande, tandis que le regroupement par canal de demande affiche les données de chaque canal et de ses territoires.
5. Utilisez le filtre d'unité pour choisir entre **Heures** pour les affectations de capacité basées sur des heures (par exemple, les calendriers des agents et les définitions de type d'heure) ou **Tâches** pour les affectations de capacité basées sur des tâches, en mettant l'accent sur la distribution des tâches.
6. Utilisez le filtre avancé pour afficher les données spécifiques aux territoires et aux canaux de demande en fonction des performances.
   Choisissez l'une des options suivantes.

Traduction automatique

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

- Sous-utilisé (orange) : affiche les jours et les canaux de demande avec une sous-utilisation importante, ce qui permet aux utilisateurs de prendre des décisions ciblées. Moins de 25 % de la capacité est utilisée.
- Utilisation optimale (vert) : met en évidence les zones avec une utilisation optimale, aidant les utilisateurs à maintenir l'efficacité. L'utilisation optimale se situe entre 25 % et 75 %.
- Surutilisé (bleu) : identifie les jours et les canaux où la capacité est dépassée, ce qui facilite la réaffectation des ressources. Plus de 75 % de la capacité est surutilisée.
- Aucune capacité (vide) : aucune capacité n'est définie pour les critères sélectionnés.

7. **Facultatif :** Sélectionnez **Enregistrer les filtres**.
   Les sélections restent intactes lorsque vous vous reconnectez ou actualisez la session.
8. Sélectionnez la semaine à l'aide du calendrier.
9. Choisissez la vue hebdomadaire ou la vue deux semaines pour obtenir une perspective plus large de la planification de la capacité.
   La vue par défaut est la vue semaine.

## Résultats

Les données de capacité s'affichent dans le calendrier en fonction des filtres appliqués.

### Information associée

Utilisation de la console de capacité

Afficher le résumé du territoire et du canal de demande dans le panneau latéral contextuel

Mettre à jour la valeur de capacité et la réservation pour un territoire dans la console de capacité

Activer Service sur site la console de capacité

# Afficher le résumé du territoire et du canal de demande dans le panneau latéral contextuel

La console de capacité fournit un résumé complet des territoires et des canaux de demande, permettant aux planificateurs et aux gestionnaires de capacités de prendre des décisions éclairées sur l'allocation et la gestion des ressources.

## Avant de commencer

Rôle requis : fsm_adv_cap_mgmt.wm_capacity_planner, sn_fsm_capacity_mg.wm_capacity_write sn_fsm_capacity_mg.wm_capacity_read

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous sélectionnez un événement dans le calendrier ou une ligne de données spécifique, le panneau latéral contextuel (CSP) apparaît automatiquement sur le côté droit de l'écran. Ce panneau fournit une interface dynamique et spécifique au contexte, affichant des informations pertinentes et des options exploitables adaptées à la ligne de données d'événement ou de capacité sélectionnée. Il rationalise les workflows en offrant un accès rapide aux détails et actions clés sans avoir besoin de naviguer vers d'autres écrans.

## Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail configurable CSM/FSM** > **Console de capacité**.
2. Affichez le résumé du territoire ou du canal de demande.

Traduction automatique

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

### Résultats

Le panneau latéral contextuel s'ouvre pour afficher des résumés adaptés au contexte sélectionné, fournissant des informations clés et permettant aux utilisateurs d'obtenir des informations exploitables. Selon la sélection, le CSP peut afficher :

- Résumé du territoire : fournit des informations détaillées sur le territoire sélectionné, y compris des mesures telles que le nombre d'agents affectés, le type d'affectation de capacité ou les heures disponibles dans la période spécifiée en fonction du type de définition de capacité de cette affectation de capacité. Ce résumé aide les planificateurs des capacités à prendre des décisions éclairées.
- Résumé du canal de demande : affiche une vue d'ensemble des détails du canal de demande, y compris la réservation et la valeur de capacité calculée pour la période sélectionnée.

### Que faire ensuite

Vous pouvez modifier la valeur de capacité et la réservation dans le panneau latéral contextuel.

## Mettre à jour la valeur de capacité et la réservation pour un territoire dans la console de capacité

La console de capacité permet aux planificateurs et aux gestionnaires de capacité de modifier la valeur de capacité et la règle de réservation afin d'optimiser la répartition des ressources. Les réservations déterminent les canaux de demande applicables et le pourcentage d'allocation de capacité pour chaque canal un jour donné.

### Avant de commencer

Rôle requis : fsm_adv_cap_mgmt.wm_capacity_planner, sn_fsm_capacity_mg.wm_capacity_write

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez le panneau latéral contextuel (CSP) pour :

- **Mettre à jour la valeur de capacité** : les valeurs de capacité peuvent être modifiées pour les heures et les tâches, mais pas pour les calendriers des agents. Les valeurs du programme de l'agent sont calculées dynamiquement et ne peuvent pas être ajustées manuellement.
- Créer ou modifier une réservation : le CSP permet deux types de mises à jour de réservation :
  - **Créer une nouvelle réservation** : utilisez cette option pour définir une nouvelle réservation et l'appliquer au contexte sélectionné.
  - **Remplacer la réservation** : remplacez la réservation actuelle par une autre de la liste existante.

> **Remarque :**
> L'option **Copier et modifier la réservation** est disponible uniquement dans la section Résumé du territoire.

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail configurable CSM/FSM** > **Console de capacité**.
2. Sélectionnez le filtre **Grouper par** et choisissez **Territoire**.
3. Localisez la ligne **Résumé** ou un événement pour une durée spécifique dans le territoire.
4. Cliquez sur une ligne d'événement ou de données dans le calendrier.
   La page Résumé du territoire 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.

5. Pour mettre à jour la valeur de capacité, sélectionnez l'icône Modifier et la valeur en termes d'heures ou de tâches de la manière dont la définition de capacité est définie.

6. Pour changer la réservation appliquée, sélectionnez et cliquez sur **Remplacer la réservation**.

   a. Dans le champ **Réservation** , sélectionnez une réservation existante dans le menu déroulant.
   Exemple : Règle de base pour tous les territoires.

   b. Cliquez sur **Appliquer le remplacement** pour appliquer la règle sélectionnée.

7. Pour créer une nouvelle réservation en effectuant une copie de la réservation actuelle, sélectionnez **Copier et modifier la réservation**.

   a. Dans le champ Nom de la **nouvelle réservation** , saisissez un nom pour la réservation.

   b. Modifiez les valeurs de la réservation selon vos besoins ou ajoutez et supprimez des canaux de demande.
   Exemple : Réparation des fibres : 25 % avec un débordement maximum de 100 %.

   c. Cliquez sur **Appliquer la réservation modifiée**.

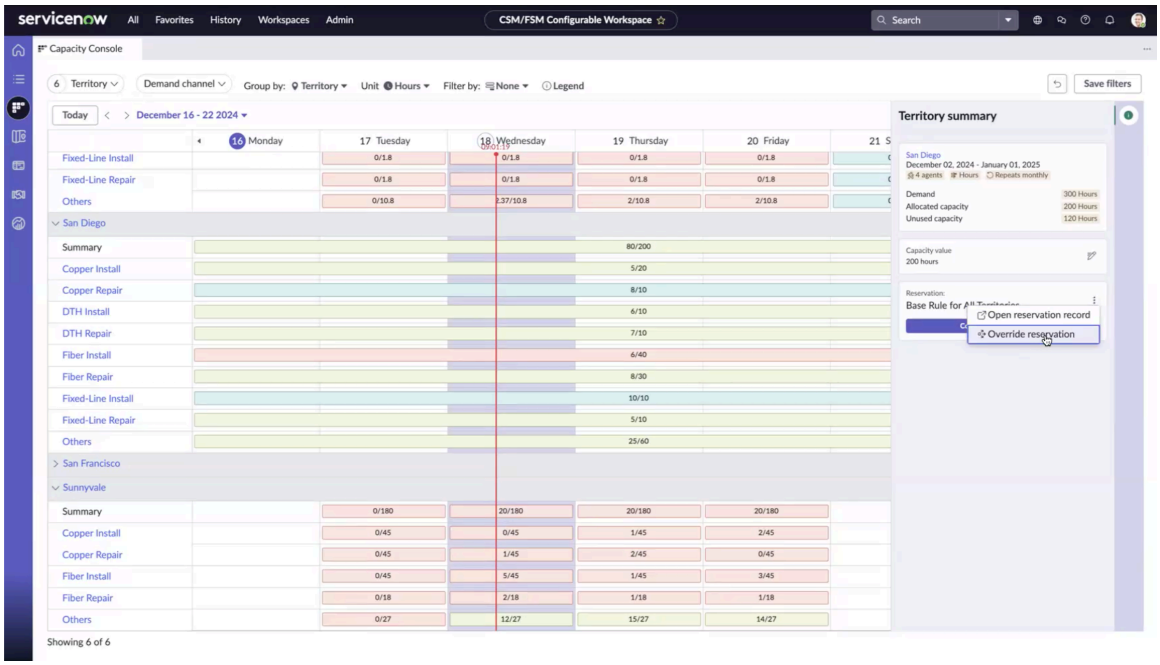
## Example: Modifications de réservation

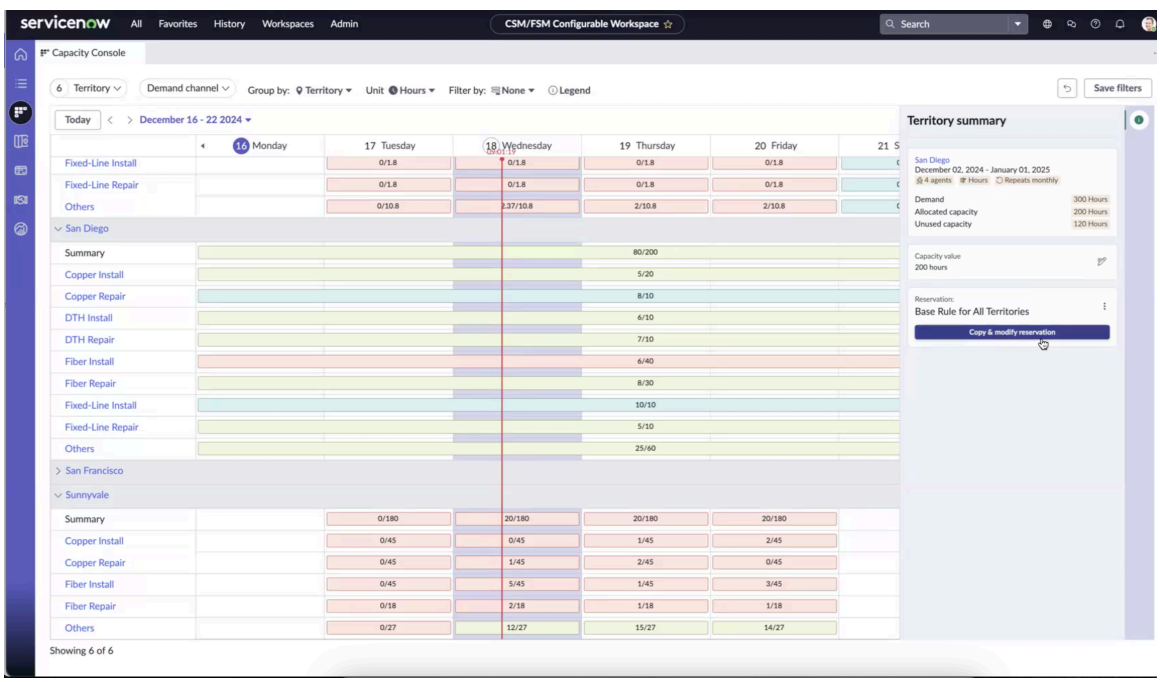
1. Affectation de capacité de type Agent Schedule : Scénario : Aurora (affectation quotidienne)
   - Ajustez la réservation pour allouer 10 % de capacité pour la réparation du cuivre et 30 % pour la réparation de la fibre.
   - Enregistrez la réservation modifiée pour appliquer les changements pour le jour sélectionné.
2. Affectation de capacité de type heures : Scénario : San Diego (affectation mensuelle)
   - Modifier la valeur de capacité fixe (par exemple, réduire de 200 heures à 180 heures).
   - Changez la réservation pour mieux vous aligner sur le plan de capacité à long terme.
3. Affectation de capacité de type tâches : Scénario : Chicago (affectation quotidienne)
   a. Modifiez la valeur de capacité fixe (par exemple, réduisez de 20 tâches à 10 tâches).
   b. Changez la réservation pour mieux vous aligner sur le plan de capacité à long terme.

Les instantanés suivants présentent les actions effectuées dans le panneau latéral contextuel de la console de capacité.

Traduction automatique

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




Traduction automatique

## Utilisation des Service sur site opérations de l’équipe

Utilisez Service sur site Opérations d’équipe pour affecter le même ensemble de ressources à plusieurs reprises aux tâches qui nécessitent qu’une équipe travaille dessus.

### Information associée

Utilisation pour les opérations de l’équipe Espace de travail du répartiteur

Gérer les tâches de l’équipe à l’aide de l’application Now Mobile Agent

### Affecter des tâches de commande de travaux aux équipes

Affectez des équipes à des tâches de commande de travaux qui nécessitent qu’un groupe d’agents travaillent dessus.

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

Si vous planifiez une tâche sur plusieurs entrées ou jours, un calendrier de travail doit avoir été affecté à l'équipe. Pour plus d'informations, consultez Créer un calendrier de travail pour les agents.

**Remarque :**
Si le calendrier de l'équipe n'a pas été défini et que vous affectez automatiquement une tâche, le système utilise le calendrier par défaut.

Rôle requis : wm_admin, wm_dispatcher et wm_manager

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Facteurs clés pour l'affectation des tâches :

- Disponibilité de l'équipe : confirme que la disponibilité de l'équipe (dates d'effet) s'aligne sur les échéances des tâches (dates de début et de fin de la fenêtre).
- Compétences de l'agent : aligne les compétences spécifiques requises pour la tâche sur celles possédées par les membres de l'équipe.
- Exigences de la tâche : Fait correspondre les capacités de l'équipe aux exigences de la tâche.
- Appartenance au territoire : l'éligibilité des agents à l'affectation de tâches est déterminée par leur appartenance au territoire associé.

**Remarque :**
L'adhésion au territoire est disponible lorsque le module d'extension Planification des territoires est actif et que le modèle de territoire est activé.

Méthodes d'affectation des tâches :

1. Affectation manuelle : le répartiteur sélectionne la meilleure équipe pour la tâche, en veillant à ce que ses dates d'effet correspondent aux dates de début et de fin de la fenêtre de tâche. Le répartiteur vérifie également la disponibilité des agents au sein de l'équipe en fonction des dates d'adhésion à leur territoire.
2. Affectation dynamique : la planification dynamique affecte automatiquement des tâches aux équipes en fonction de facteurs tels que la disponibilité de l'équipe, les compétences des agents et les besoins des tâches. S'il existe une équipe appropriée, elle est affectée à la tâche ; Sinon, une nouvelle équipe est créée. Lorsque l'équipe créée dynamiquement est affectée à une tâche de commande de travaux dans un territoire, l'adhésion à l'équipe est mise à jour et apparaît dans la liste connexe Adhésion à l'équipe du territoire.

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Commande de travaux** > **Toutes les tâches de commande de travaux**.
2. Ouvrez la tâche de commande de travaux pour affectation.
3. Cochez la case **Requiert une équipe** si elle n'est pas déjà sélectionnée.
4. Si vous devez planifier des tâches de commande de travaux couvrant plusieurs entrées ou jours du calendrier, cochez la case **Affecter via les entrées du calendrier** si elle n'est pas déjà sélectionnée.
5. Affectez la tâche manuellement ou via l'affectation automatique.

Traduction automatique

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

**Résultats**
La tâche est affectée à l'équipe. Tous les membres de l'équipe reçoivent une notification push indiquant que la tâche de commande de travaux est affectée. La table Délégataire de la tâche est ajoutée à la tâche de commande de travaux Pour plus d'informations, Table des délégataires de tâche pour les membres de l'équipe ou l'équipement reportez-vous à la section .

### Gérer les tâches de l'équipe à l'aide de l'application Now Mobile Agent

Une fois que le répartiteur a réparti les tâches de commande de travaux à une équipe, les tâches sont envoyées aux membres affectés de l'équipe, dont le chef d'équipe.

Le chef d'équipe et les agents peuvent accéder à la tâche de commande de travaux à l'aide de l'application Now Mobile Agent. Seul le responsable peut accepter ou rejeter la tâche de commande de travaux et d'autres actions de gestion. Si le responsable accepte la tâche, l'état de la tâche passe automatiquement à Accepté. Les autres membres de l'équipe peuvent afficher les détails de la tâche.

Les membres de l'équipe peuvent utiliser l'application Now Mobile Agent pour afficher la liste des tâches de commande de travaux qui leur sont affectées individuellement ou à l'équipe à laquelle ils appartiennent. Les agents ne peuvent pas s'attribuer à eux-mêmes des tâches qui nécessitent une équipe.

Les leaders d'équipe peuvent effectuer les actions suivantes sur la tâche de commande de travaux :

- Acceptez ou rejetez la tâche.
- Gérez la tâche en définissant les heures de début du déplacement ou de début du travail, en mettant le travail en pause, en reprenant le travail et en définissant l'état sur Fermé terminé.
- Affichez et accédez aux articles de la base de connaissances associés à la tâche.
- Enregistrez le temps pendant lequel l'équipe a travaillé sur une tâche de commande de travaux, ainsi que le temps consacré à d'autres activités pour les membres de l'équipe qui ont travaillé sur la tâche, y compris eux-mêmes.

  **Remarque :**
  Les temps de travail et de déplacement enregistrés par le chef d'équipe sur la tâche s'appliquent à tous les membres de l'équipe.

- Ajoutez des commentaires dans la tâche de commande de travaux.

Les membres de l'équipe peuvent effectuer les actions suivantes sur la tâche de commande de travaux :

- Affichez les détails de la tâche de commande de travaux.
- Affichez et accédez aux articles de la base de connaissances associés à la tâche.
- Ajoutez des commentaires dans la tâche de commande de travaux.

**Information associée**

Accepter ou rejeter une tâche de commande de travaux

Démarrer le travail sur une tâche de commande de travaux

Enregistrer manuellement le temps de travail pour une tâche ou une activité

Articles de la base de connaissances sur ServiceNow 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.

### Ajouter une ressource à une tâche d'équipe

Ajoutez des ressources qui ne font pas partie d'une équipe, comme des agents ou des pièces d'équipement, si vous réalisez qu'elles sont nécessaires après la création de la tâche.

#### Avant de commencer

Rôle requis : wm_dispatcher, wm_manager

#### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Toutes les tâches de commande de travaux**.
2. Sélectionnez la tâche d'équipe de commande de travaux pour laquelle vous souhaitez ajouter une ressource.
3. Dans l'onglet **Destinataires** de la tâche, sélectionnez **Ajouter**.
4. Remplissez les champs du formulaire.

**Formulaire de destinataire de la tâche**

| Champ | Entrée |
|---|---|
| Besoin | Nommez le besoin. |
| Type de ressource | Définir sur **Agent** ou **Équipement**. |
| Délégataire | Recherchez et ajoutez l'agent que vous souhaitez ajouter à la tâche de l'équipe. |

5. Sélectionnez **Soumettre**.
   La ressource est ajoutée à l'équipe.

### Ajouter des besoins de ressources pour une tâche de commande de travaux

Ajoutez les ressources nécessaires à l'achèvement d'une tâche de commande de travaux d'équipe, telles que les compétences des agents ou les éléments d'équipement nécessaires, afin d'éviter les retards une fois la tâche affectée.

#### Avant de commencer

- Le module d'extension de planification de l'équipement (com.snc.fsm_resource_scheduling) doit être installé pour que vous puissiez ajouter toute exigence liée à l'équipement.

Rôle requis : wm_admin, wm_dispatcher

#### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Tâches d'ordre de travail**.
2. Ouvrez la tâche de commande de travaux.
   La tâche doit être à l'état Brouillon ou Expédition en attente.
3. Sélectionnez les options **Besoin d'équipe** et **Besoins en ressources** si elles ne sont pas déjà sélectionnées.
4. Dans la liste connexe Besoins en ressources, sélectionnez **Nouveau**.
5. Remplissez 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.

### Besoin de l'équipe

| Champs | Description |
|---|---|
| Nom | Nom du type de catégorie de ressource. Par exemple, électricien. |
| Type de ressource | Type de ressource requise pour la tâche, soit agent soit équipement. |
| Quantité minimale | Nombre minimum de ressources requises pour travailler sur la tâche. |
| Quantité recommandée | Nombre recommandé de ressources requises pour travailler sur la tâche. |
| Compétences obligatoires | Compétences requises pour accomplir une tâche. Par exemple, le câblage et la soudure. |
| Niveau de compétence | Si une seule compétence est saisie dans le champ **Compétences obligatoires** , définissez un niveau pour la compétence sélectionnée.<br>**Remarque :**<br>Vous ne pouvez pas sélectionner un niveau de compétence pour plusieurs compétences. |
| Compétences optionnelles | Compétences facultatives pour accomplir une tâche. |
| Obligatoire | Option permettant d'indiquer si les besoins en ressources sont obligatoires pour terminer une tâche. |
| Leader | Option pour indiquer que le besoin en ressources doit être mis en correspondance avec les agents disponibles pour déterminer le responsable. |

6. Sélectionnez **Soumettre**.

### Modifier la durée de travail d'un agent sur une tâche d'équipe

Mettez à jour le temps qu'un agent a consacré à une tâche de l'équipe s'il a passé plus ou moins de temps sur la tâche que le reste de l'équipe.

#### Avant de commencer

Rôle requis : wm_admin, wm_manager, wm_dispatcher wm_crew_moderator.

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous modifiez les valeurs Début de tâche réel ou Fin de tâche réelle, la durée du travail et la durée de travail réelle sont mises à jour pour l'agent.

#### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Responsable** > **Tâches d'ordre de travail**.
2. Sélectionnez la tâche de commande de travaux terminée pour laquelle vous souhaitez modifier le temps d'un agent.
3. Dans l'onglet **Délégataires de tâches** , sélectionnez le **type de ressource** sur le nom de l'agent pour lequel vous souhaitez modifier le temps 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.

4. Mettez à jour le **début réel du travail** ou la **fin du travail réel**.
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

## Optimisation de la main d'œuvre

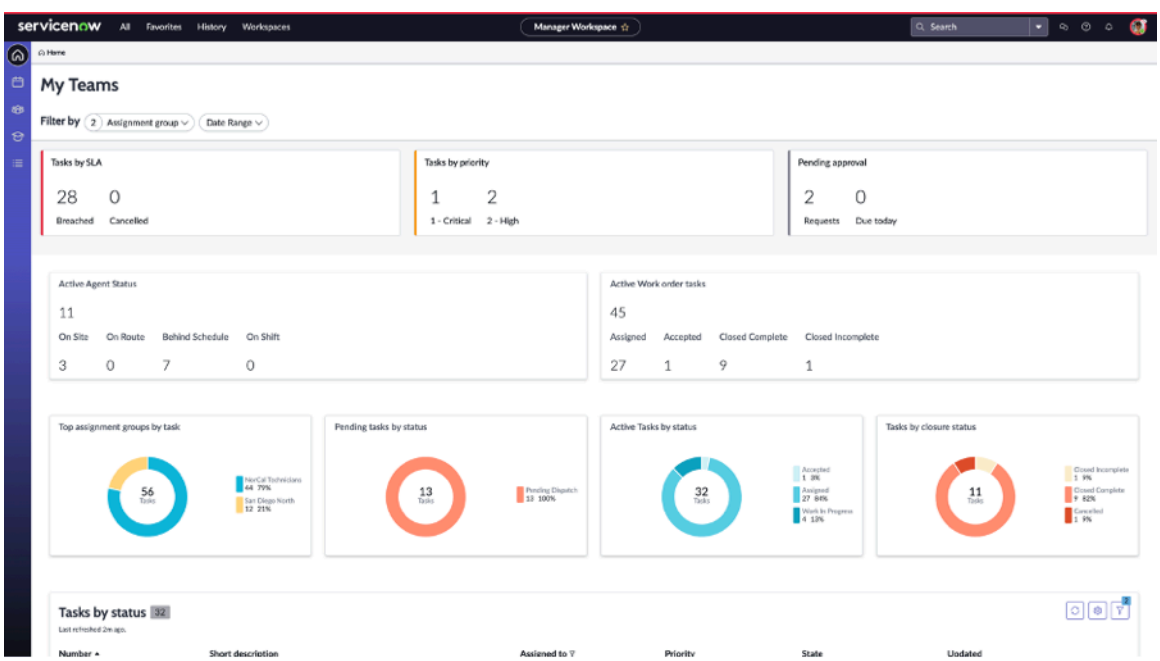
Améliorez la qualité et l'efficacité de vos équipes à l'aide d'une planification intelligente, d'une structure d'équipe et de scores uniques actualisés en temps réel. Évaluez la qualité des tâches effectuées, recommandez des compétences pour les agents et formez-les pour remédier aux lacunes en matière de compétences.

**Information associée**

Configurer Optimisation des effectifs pour Service sur site

### Tableau de bord Optimisation des effectifs pour le service sur site Manager Workspace

Surveillez les performances de travail et d'organisation de vos équipes à l'aide de Optimisation des effectifs pour le service sur site. Suivez l'état des tâches sur lesquelles vos équipes travaillent à un moment donné.




## Utilisateur final et rôles

| Utilisateur final et objectif | Rôle requis |
|---|---|
| En tant que responsable de l'espace de travail, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :<br>• Analysez les tâches de commande de travaux sur lesquelles votre équipe travaille actuellement ou les tâches qui n'ont pas encore été affectées.<br>• Surveillez les tâches avec des SLA qui ont été rompus, remontés ou qui n'ont pas été ouverts pendant 30 jours.<br>• Suivez le travail, les conversations instantanées et les affectations de | sn_wfo_fsm.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.

| Utilisateur final et objectif | Rôle requis |
| --- | --- |
| travail d'une équipe pour analyser les performances de l'ensemble de votre organisation. | |

## Accéder au tableau de bord de Manager Workspace

Pour ouvrir le tableau de bord, accédez à **Tous** > **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.

## Cas d'utilisation

| Utilisateur | Utilisation du tableau de bord |
| --- | --- |
| Responsable | Surveillez le travail de vos agents lorsque vous démarrez votre journée, affichez les rapports qui ont besoin de votre attention et accédez aux tâches sur lesquelles vous souhaitez effectuer des actions. Analysez la performance d'une équipe spécifique pour une période de temps souhaitée. |

## Indicateurs

Manager Workspace propose les indicateurs suivants :

**Commandes de travaux ouvertes**

Affiche le nombre de commandes de travaux ouvertes.

**Délai moyen de résolution des commandes de travaux**

Affiche le nombre moyen de jours nécessaires pour résoudre les commandes de travaux

**Temps de production pour les tâches (%)**

Affiche le pourcentage du temps productif et son augmentation ou diminution pendant une période spécifiée.

**Utilisation d'agents pour les tâches (%)**

Affiche le pourcentage d'utilisation de l'agent et affiche son augmentation ou sa diminution au cours d'une période spécifiée.

## Répartitions

Manager Workspace comprend les répartitions suivantes :

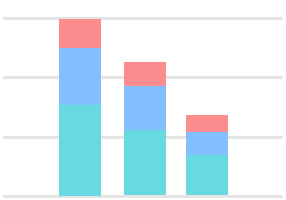
- Groupe d'affectation
- Plage de dates

## Visualisations des données

Manager Workspace fournit les visualisations suivantes.

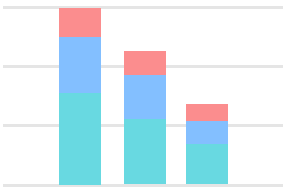
Traduction automatique

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

| Titre | Type | Description |
| --- | --- | --- |
| Tâches par SLA | Score unique | Nombre de tâches rompues et annulées. |
| Tâches par priorité | Score unique | Nombre de tâches critiques et de priorité élevée. |
| Approbation en attente | Score unique | Nombre de demandes d’approbation et de demandes venant à échéance aujourd’hui. |
| Commandes de travaux fermées | Histogramme empilé  | Affiche les commandes de travaux qui ont été fermées par les agents. |
| Nouvelles commandes de travaux hebdomadaires par rapport aux commandes de travaux fermées | Graphique linéaire et à barres empilées | Affiche les commandes de travaux nouvelles et fermées qui ont été affectées au groupe d’affectation par semaine. |

Traduction automatique

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

| Titre | Type | Description |
| --- | --- | --- |
| Durée planifiée par rapport à durée réelle | Histogramme empilé  | Affiche la durée prévue de la tâche et la durée nécessaire pour la terminer. |
| Écart hebdomadaire par rapport à la durée totale prévue | Graphique linéaire et à barres empilées | Affiche l’écart hebdomadaire par rapport à la durée totale prévue. |
| État de l'Agent actif | Score unique | Affiche le nombre d’agents et leurs états. |
| Tâches de commande de travaux actives | Score unique | Affiche le nombre de tâches actives et leurs états. |
| Groupes d’affectation principaux | Beignet | Affiche le nombre de tâches de commande de travaux actives et le nombre de tâches de chaque groupe d’affectation. |

Traduction automatique

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

| Titre | Type | Description |
| --- | --- | --- |
| Tâches en attente par statut | Beignet | Affiche le nombre de tâches en attente et une répartition des tâches en attente en fonction de leur état, comme Brouillon et Expédition en attente. |
| Tâches actives par état | Beignet | Affiche le nombre de tâches actives et une répartition des tâches actives en fonction de leur état, comme Accepté, Affecté et Travail en cours. |
| Tâches par état de fermeture | Beignet | Affiche le nombre de tâches fermées et une répartition des tâches fermées en fonction de leur état, tel que Fermé incomplet, Fermé terminé et Annulé. |
| Tâches par état | Liste | Affiche la liste des tâches actives par état. |

Traduction automatique

### Planification dans Optimisation des effectifs pour le service sur site

La planification vous Optimisation des effectifs pour le service sur site permet de gérer efficacement vos ressources d'effectifs en planifiant et en gérant les calendriers, la dotation en personnel et les équipes de vos équipes à partir d'un seul emplacement. Vous pouvez également effectuer une intégration à Planification d'astreinte, créer des équipes et planifier des rotations d'astreinte.

## Fonctionnalités principales

Grâce à la planification, vous pouvez :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 réunions, une formation, des demandes de congés ou un changement d'équipe ad hoc à l'aide du calendrier d'équipe ;
- filtrer les agents dans le calendrier de l'équipe en fonction de leur emplacement, de leur région, de leurs groupes d'affectation ou de tout champ de l'enregistrement de l'agent ;
- créer des équipes et des plans de calendrier pour les agents ;
- Approuvez ou rejetez les demandes de congés et d'échange d'équipe 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 plus d'informations sur les indicateurs clés de performance et les barres latérales, consultez Explorer les indicateurs avec les détails des KPI .

## Respect du calendrier

- Le respect du calendrier est une mesure permettant d'analyser la façon dont les agents respectent leur calendrier dans l'exécution des affectations de tâches. La conformité mesure la quantité de travail effectuée, peu importe quand il a été effectué.
- Un taux de respect élevé indique que les agents respectent leurs calendriers et offrent un service sur site lorsque cela est attendu. Un faible taux d'adhésion suggère de modifier les processus ou les décisions pour gérer efficacement l'équipe. Les nombres sont mis en évidence en rouge pour les agents qui ne respectent pas les calendriers.

- Les calculs en matière de respect du calendrier et de conformité sont basés sur les formules, les heures de travail réelles et planifiées des agents. Voici les formules utilisées par défaut pour calculer le respect et la conformité des agents. Toutefois, votre administrateur peut modifier les formules selon les besoins.

  Voici les composants et formules utilisés pour calculer le respect et la conformité :

  - Les scripts *`shift_planning_clock-in`* et *`shift_planning_clock-out`* génèrent les événements de pointage à l'entrée et à la sortie des agents à partir de leurs connexions et déconnexions. La règle métier *`Agent Time Work Event Trigger`* génère des événements de pointage à l'entrée et à la sortie chaque fois qu'il y a un changement au niveau de l'état de présence de l'agent.
  - **Respect du calendrier**= (Minutes de travail dans l'équipe/Temps d'équipe prévu en minutes + Heures supplémentaires)
  - **Conformité**= (Minutes de travail dans l'équipe + Heures supplémentaires)/Temps d'équipe prévu en minutes
- Le pourcentage de respect idéal par défaut est supérieur à 70, et la conformité se situe entre 80 et 120. Toutefois, votre administrateur peut modifier les valeurs de seuil. Pour plus d'informations, voir Planification dans Optimisation des effectifs pour le service sur site. Les agents n'entrant pas dans les valeurs seuil définies sont considérés comme des agents qui ne respectent pas le calendrier et sont mis en évidence en rouge.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 plan d’équipe de travail dans Optimisation des effectifs pour le service sur site

Planifiez des roulements pour votre équipe afin de vous assurer que vous couvrez toutes les affectations de travail et les pauses. Vous pouvez également spécifier les jours de la semaine dont vous pourriez avoir besoin pour remplacer les équipes planifiées.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_shift_planning.admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Créer un plan d’équipe de travail dans Optimisation de la main d’œuvre pour Gestion des services sur site

Dans l'onglet **Équipes**, les équipes sont regroupées par équipes actives et inactives. Le panneau latéral contextuel affiche les équipes actives et inactives dans l’ordre affiché dans l’onglet **Équipes** .

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l’icône Calendrier (icône
3. Cliquez sur l'onglet **Équipe**.
4. Dans le panneau latéral contextuel, cliquez sur l’icône Afficher les ) pour afficher les calendriers.
5. Cliquez sur l’icône Créer des plans d’équipe de travail ou d’équipes ).
6. Cliquez sur **Équipe de travail**.
7. Dans le champ **Nom**, saisissez un nom pour l'équipe.
8. Définissez la fenêtre de temps pour l’équipe.
   a. Dans le champ **Fuseau horaire** , sélectionnez le fuseau horaire des utilisateurs que vous souhaitez allouer à l’équipe.

      **Remarque :**
      Pour ajouter une équipe pour les agents qui travaillent dans leurs fuseaux horaires locaux, sélectionnez l'option **Utiliser le fuseau horaire de l'agent**. Le système utilise le fuseau horaire spécifié dans l'enregistrement utilisateur de l'agent.

   b. Dans le champ **Heure de début** , saisissez l’heure du jour où vous souhaitez démarrer le changement.
   c. Dans le champ **Heure de fin** , saisissez l’heure du jour où vous souhaitez terminer le changement.
   d. Cochez la case Actif pour activer l’équipe de travail.
   e. Définissez les jours de la semaine que vous souhaitez ajouter à cette équipe.
   f. Sélectionnez **Enregistrer**.
9. Ajoutez des pauses dans le calendrier de l'équipe.
   a. Sélectionnez l'équipe.
   b. Cliquez sur **Ajouter une pause**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 **Nom**, saisissez un nom pour la pause.

d. Définissez une durée pour la pause.

e. Dans le champ **Durée**, entrez la durée de la pause.

f. Dans le champ **Première heure de début** , entrez la première heure de début de la pause.

g. Dans le champ **Dernière heure de fin** , entrez la dernière heure de fin de la pause.

Par exemple, vous pouvez définir la première heure de début sur 11h00, la dernière heure de fin sur 15h00, et la durée de la pause sur une heure. Si vous ajoutez quatre agents à cette équipe de travail, l'application de planification échelonne automatiquement la durée de la pause pour chaque agent. Échelonnez les pauses pour vous assurer que vos quatre agents peuvent couvrir l'intégralité de la durée du roulement de l'équipe.

h. Cliquez sur **Enregistrer**.

10. **Facultatif :** Affichez le nombre d'agents pour chaque heure ou chaque jour dans la fenêtre de l'équipe.

### Créer un plan d'équipe d'astreinte dans Optimisation des effectifs pour le service sur site

Planifiez des roulements pour votre équipe afin de vous assurer que vous couvrez toutes les affectations de travail et les pauses. Vous pouvez également spécifier les jours de la semaine dont vous pourriez avoir besoin pour remplacer les équipes planifiées.

#### Avant de commencer

Rôle requis : admin

#### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Calendrier (icône
3. Cliquez sur l'onglet **Équipe**.
4. Dans le panneau latéral contextuel, cliquez sur l'icône Afficher les plans d'équipes ( ) pour afficher les calendriers.
5. Cliquez sur l'icône Créer des plans d'équipe de travail ou d'équipes d'astreinte ( ).
6. Créez l'équipe d'astreinte.
   a. Cliquez sur **Équipe d'astreinte**.
   b. Dans le champ **Nom**, saisissez un nom pour l'équipe.
   c. Dans le champ **Groupe**, sélectionnez un groupe que vous souhaitez affecter pour l'équipe.
   d. Sélectionnez la fenêtre de temps pour l'équipe en saisissant des valeurs dans les champs **Heure de début** et **Heure de fin** , puis en sélectionnant le fuseau horaire dans le champ **Fuseau horaire** .
   e. Définissez les jours de la semaine auxquels vous souhaitez appliquer l'équipe.

Traduction automatique

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

f. Dans le champ **Date de début de rotation**, cliquez sur l'icône Calendrier, sélectionnez la date de début de la rotation d'astreinte pour l'équipe, puis cliquez sur **OK**.

g. Cliquez sur **Enregistrer**.

7. Créez la rotation d'astreinte.

a. Sélectionnez l'équipe que vous avez créée.

b. Cliquez sur **Créer une rotation**.

c. Dans le champ **Agents** , sélectionnez les noms des agents que vous souhaitez intégrer à l'équipe dans la liste de tous les agents qui appartiennent au groupe pour lequel l'équipe d'astreinte est créée.

d. Dans le champ **Intervalle de rotation** , choisissez si vous souhaitez que la rotation soit quotidienne ou hebdomadaire.

e. Cliquez sur **Enregistrer**.

**Remarque :**
Le champ **Type d'escalade** est renseigné automatiquement avec la valeur du champ **Alterner les listes** si plusieurs listes ont été créées pour la rotation. Sinon, il est renseigné avec la valeur **du champ Alterner les membres** .

8. Cliquez sur **Publier** pour rendre l'équipe active et la publier dans le calendrier.
Pour rendre une équipe d'astreinte active inactive et la supprimer du calendrier, vous pouvez cliquer sur **Annuler la publication**.

9. **Facultatif :** Affichez toutes les équipes d'astreinte publiées dans le calendrier d'agent et le calendrier de l'équipe.
Lorsque vous ajoutez de nouveaux agents à la rotation d'astreinte, l'actualisation des données sur le calendrier de l'équipe peut prendre un certain temps.

### Créer un plan de calendrier

Gérez le calendrier de votre équipe en créant un plan de calendrier couvrant une période de temps et incluant les roulements de travail de votre équipe. Vous pouvez également affecter des agents à des équipes en fonction de leurs compétences et de leur disponibilité afin de vous assurer que vous utilisez efficacement vos ressources.

#### Avant de commencer
Rôle requis : sn_shift_planning.admin

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez définir le nombre de jours de mise en cache des calendriers des agents à l'aide de la *sn_shift_planning.number_of_days_to_cache* propriété système.

La ligne **Couverture/demande totale** affiche le nombre d'agents couvrant chaque poste d'une journée.

#### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Calendrier (icône
3. Créez un plan de calendrier.

Traduction automatique

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

a. 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

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 nouvellement créé, sélectionnez le plan de calendrier, puis ajoutez l'équipe de travail.

a. Dans le panneau latéral contextuel, cliquez sur **Ajouter une équipe**.

b. Dans le champ **Équipe**, sélectionnez l'équipe de travail que vous souhaitez ajouter au plan de calendrier.

5. Ajoutez des agents à l'équipe de travail.

a. Dans le champ **Agents** , recherchez et ajoutez un ou plusieurs agents à l'équipe.

b. Cliquez sur **Enregistrer**.

> **Remarque :**
> L'actualisation de l'écran peut prendre quelques minutes.

### Ajouter des pauses dans le calendrier à une équipe

Après avoir créé une équipe de travail, vous pouvez ajouter des pauses dans la planification de l'équipe.

**Avant de commencer**

Vous devez créer un plan d'équipe et une équipe de travail avant d'ajouter une pause à l'équipe.

Rôle requis : sn_shift_planning.admin

**Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Vous pouvez définir la période de pause au sein d'une équipe de travail en vous assurant que tous vos agents peuvent couvrir l'intégralité de la durée de l'équipe. Par exemple, vous définissez la première heure de début sur 11h00, la dernière heure de fin sur 15h00 et la durée de la pause sur une heure. Si vous ajoutez quatre agents à l'équipe de travail, l'application de planification échelonne automatiquement la durée de la pause pour chaque agent. Échelonnez les pauses pour vous assurer que quatre de vos agents peuvent couvrir l'intégralité de la durée du roulement de l'équipe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 **Tous** > **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Calendrier (icône
3. Cliquez sur l'icône Afficher les plans d'équipes (icône ) et sélectionnez l'équipe pour laquelle vous souhaitez ajouter la pause.
4. Cliquez sur **Ajouter une pause**.
5. Remplissez les champs du formulaire.

**Pause**

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de la pause |
| Durée | Durée de la pause. |
| Heure de début au plus tôt | Première heure de début de la pause. |
| Heure de fin au plus tard | Dernière heure de fin de la pause. |

6. Cliquez sur **Enregistrer**.

### Publier un plan de calendrier pour qu'il soit visible dans la couverture de l'équipe

Générez un aperçu de votre plan de calendrier et publiez-le afin que vos agents puissent connaître leurs équipes et calendriers à l'avance. Vous pouvez annuler la publication d'un calendrier pour effectuer des changements, puis le publier à nouveau.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_shift_planning.admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez effectuer une copie d'un calendrier et la mettre à jour pour créer un autre calendrier. Les mises à jour peuvent inclure la modification des dates de début et de fin du calendrier, ainsi que l'ajout ou la suppression d'équipes ou d'agents.

Lorsque vous copiez le calendrier, les mises à jour suivantes sont automatiquement apportées à la copie du calendrier :

- La date de début est définie sur la date actuelle et la date de fin à 30 jours à compter de la date actuelle.
- Le calendrier passe à l'état Brouillon. Vous pouvez apporter les modifications nécessaires à l'équipe, puis cliquer sur **Enregistrer**.
- Le calendrier affiche uniquement les agents dans le groupe d'affectation de l'utilisateur actuellement connecté.

Vous pouvez également annuler la publication d'un calendrier, effectuer des mises à jour, puis le publier à nouveau.

- Si la date de début est la date actuelle ou une date antérieure, le calendrier reste à l'état Publié et la date de fin est remplacée par la date du lendemain.
- Si la date de début est située dans le futur, le planificateur définit l'état du calendrier et les calendriers de l'agent surBrouillon.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 n'avez plus besoin d'un calendrier à l'état Brouillon, vous pouvez cliquer sur **Supprimer** pour le supprimer.

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Calendrier (icône
3. Générez un aperçu d'un calendrier.
   a. Cliquez sur l'onglet **Calendrier de l'équipe**.
   b. Cliquez sur l'icône Afficher les calendriers (icône dans le panneau latéral contextuel.
   Le calendrier de l'équipe s'actualise et génère l'aperçu lorsque vous enregistrez une équipe de travail.
4. Publiez un calendrier.
   a. Sélectionnez un calendrier et modifiez-le si nécessaire.
   b. Modifiez le calendrier si nécessaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   c. Cliquez sur **Enregistrer**.
   d. Cliquez sur **Publier**.

### Résultats
Tous les calendriers à l'état Brouillon passent à l'état Publié. Vous pouvez afficher le calendrier publié dans le calendrier de l'équipe.

## Suivre et gérer le calendrier de votre équipe

Créez, mettez à jour ou surveillez le calendrier de votre équipe à partir d'un seul emplacement. Vous pouvez approuver ou rejeter les demandes d'échange d'équipes ou de congés pour les agents au sein de votre groupe d'affectation.

### Avant de commencer
Rôle requis : sn_shift_planning.admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
À l'aide du calendrier, vous pouvez :

- afficher tous vos agents par groupe d'affectation ;
- obtenir un aperçu de la conformité de l'équipe avec les calendriers publiés ;
- afficher le calendrier de travail de l'agent qui indique les horaires réels de l'équipe par rapport aux heures de pointage à l'entrée et à la sortie ;
- Filtrez le calendrier de l'équipe en fonction des valeurs des champs **Groupe d'affectation**, **Emplacement**, **Compétences**, **Plan d'équipe** et **Événements** pour une vue personnalisée.
- Modifier les heures de pointage à l'entrée et à la sortie de l'équipe, si nécessaire

**Remarque :**
Le rôle « sn_shift_planning.agent » est requis pour que le calendrier d'un agent soit visible dans le calendrier de l'équipe 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.

## Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Calendrier (icône
3. Modifiez les horaires d'équipe d'un agent.
   Le calendrier qui inclut cette équipe doit être à l'état Aperçu ou Publié.
   a. Dans l'onglet **Calendrier de l'équipe**, naviguez vers l'équipe de l'agent dont vous souhaitez modifier le calendrier.

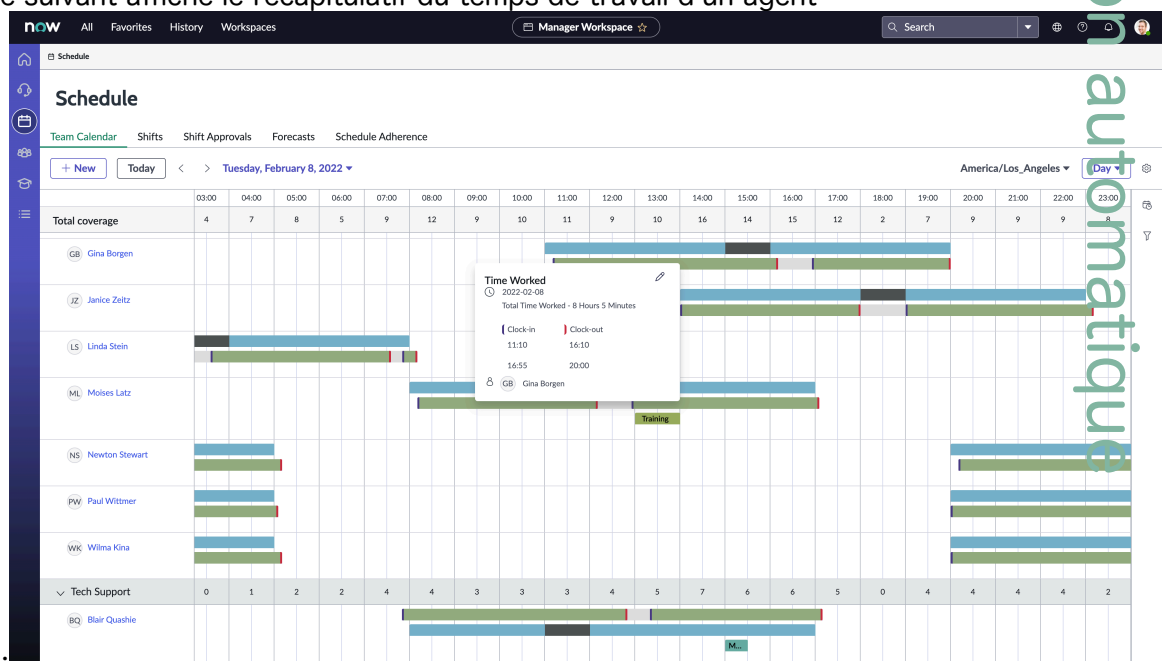
      **Remarque :**
      Remarque : Pour éviter les retards dans le chargement des événements, ainsi que d'autres processus qui utilisent un mécanisme de mise en cache via une file d'attente d'événements, consultez Files d'attente personnalisées pour traiter les événements .

   b. Dans la fenêtre contextuelle de l'équipe, cliquez sur l'icône Modifier ( ).
   c. Modifiez la durée de l'équipe de l'agent.

      **Remarque :**
      Si l'équipe existante a une pause, vous pouvez ajouter d'autres pauses à l'équipe.

   d. Cliquez sur **Enregistrer**.

   L'instantané suivant affiche le récapitulatif du temps de travail d'un agent sélectionné.




4. Approuvez ou rejetez le congé d'un agent ou l'échange d'équipe avec un autre agent.

Traduction automatique

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

**Remarque :**

vous devez approuver une demande deux jours avant la date de début du congé ou de l'échange d'équipe. En dehors de cette période, l'approbation sera rejetée automatiquement. Pour plus d'informations, consultez les descriptions de **Définition de la date d'échéance pour les approbations de demandes de congés et d'échange d'équipe** dans Composants installés avec Optimisation des effectifs pour le service clientèle .

Les demandes de chevauchement de congés par un agent seront rejetées.

**a.** Cliquez sur **Approbations**.

**b.** Sélectionnez la demande.

**c.** Acceptez ou rejetez la demande.

Vous pouvez afficher toutes les demandes d'agent dans votre file d'attente et les détails de chaque demande.

- Pour approuver une demande, cliquez sur **Approuver**.

  Si vous approuvez la demande, le calendrier est mis à jour dans le calendrier de l'équipe en fonction des approbations.

- Pour rejeter une demande, cliquez sur **Rejeter**.

### Suivre le respect du calendrier par vos agents

Utilisez le respect du calendrier pour évaluer si vos agents respectent les calendriers qui leur sont affectés. Vous pouvez rechercher les zones où l'activité de faible valeur peut être supprimée ou réduite, et analyser plus en détail les niveaux de personnel tout au long de la journée.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_shift_planning.admin

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour plus d'informations sur le respect du calendrier, reportez-vous à la section « Respect du calendrier » dans Planification dans Optimisation des effectifs pour le service sur site.

#### Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Calendrier (icône
3. Suivez le respect du calendrier par vos agents.

Traduction automatique

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

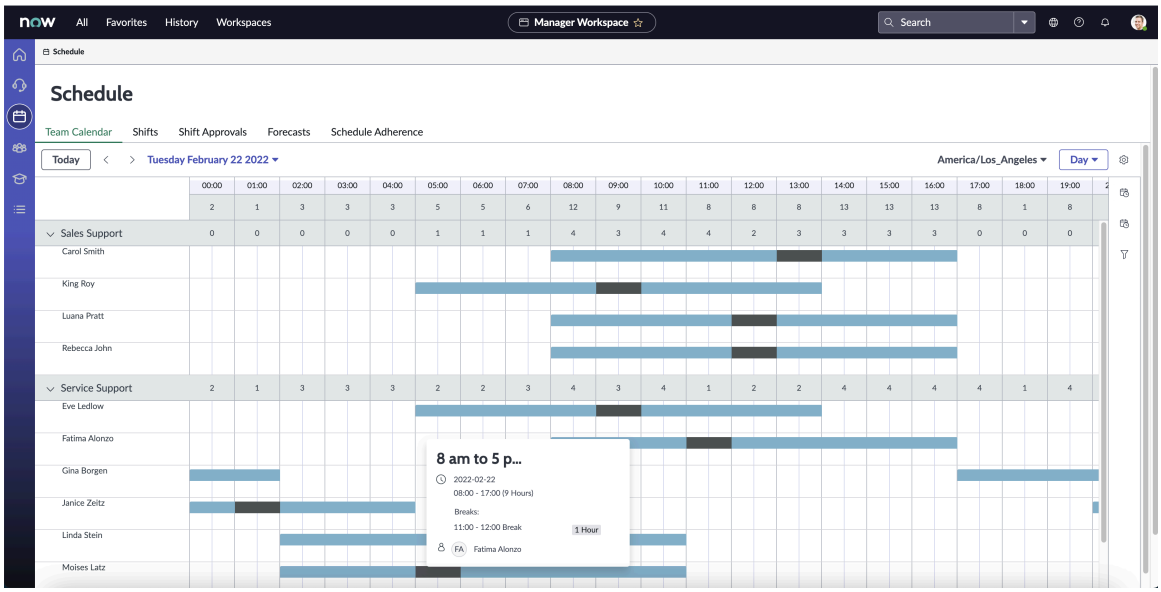
| Pour | Effectuez cette action |
| --- | --- |
| Afficher le respect du calendrier au niveau de l’organisation ou de l’équipe | **a.** Cliquez sur l'onglet **Respect du calendrier**.<br><br>L'histogramme apparaît avec le pourcentage de respect du calendrier et le pourcentage de conformité de vos équipes.<br><br>**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**.<br><br>**b.** Sélectionnez la date.<br><br>**c.** Affichez le récapitulatif du **temps de travail** en cliquant sur la barre représentant le temps de travail réel de l’agent.<br><br>**Remarque :**<br>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.<br><br>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

Affichez le récapitulatif des temps de travail des membres de votre équipe pour déterminer si vos équipes respectent les calendriers planifiés. Vous pouvez également utiliser le respect de l'historique, une vue de rapport du respect en temps réel, afin de déterminer le niveau de respect du calendrier par vos agents dans le passé.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_shift_planning.admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les calculs de respect et de conformité sont basés sur une configuration définie et sur les calendriers de travail réels et planifiés de vos agents. Pour plus d'informations, consultez Configurer la planification dans Optimisation des effectifs pour le service sur site.

**Remarque :**
Votre administrateur peut désactiver le respect du calendrier ou modifier la configuration pour le respect et la conformité. Pour plus d'informations, consultez Configure properties for schedule adherence and conformance .

### Procédure

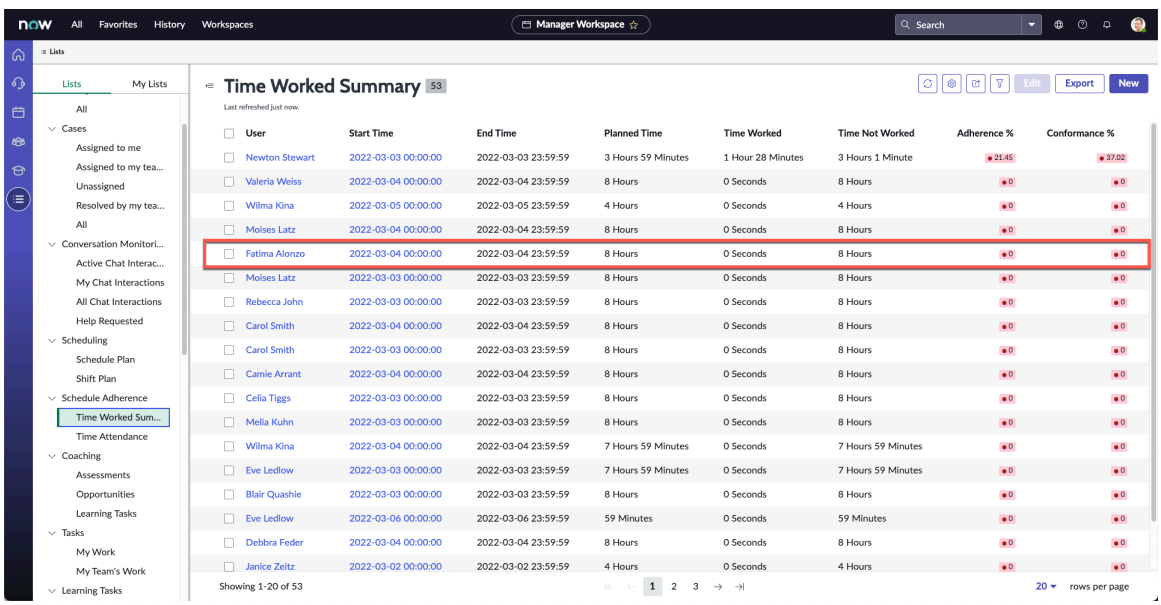
1. Accédez à la **Tous** > **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Explorez pour afficher le récapitulatif du temps de présence et du temps de travail de vos agents.

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 (☰).<br>**b.** Sous Respect du calendrier, cliquez sur **Récapitulatif du temps de travail**.<br>**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 (☰).<br>**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.

### Ajouter des événements au calendrier de l'équipe

Créez une réunion, une formation, une demande de congé, un événement de travail personnel ou ad hoc à 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 des champs. Pour plus d'informations, consultez Créer des types d'événements à afficher sur le calendrier de l'équipe avec Optimisation des effectifs pour le service sur site.

**Procédure**

1. Accédez à la **Tous** > **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**.

### Équipes dans Optimisation des effectifs

Utilisez Teams pour suivre et analyser les tendances de performance de vos équipes à partir d'un seul emplacement. Vous pouvez surveiller les tendances de chaque agent au sein de votre équipe et comparer vos agents ou les membres de votre équipe les uns avec les autres.

Avec Teams, vous pouvez :

- identifier les lacunes de compétences afin que vous puissiez recommander quelles compétences sont nécessaires pour coacher vos agents ;
- organiser vos équipes en groupes d'affectation. Vous pouvez ajouter un ensemble d'indicateurs clés de performance (KPI) pour vous aider à mesurer la performance de l'équipe de façon cohérente entre les groupes. Par exemple, l'unité Centre de services client contient plusieurs équipes, telles que Hardware et Assistance réseau. Vous pouvez créer un groupe de KPI pour l'unité Centre de services client, puis ajouter Hardware et Assistance réseau comme groupes d'affectation à ce groupe de KPI. Ensuite, vous pouvez ajouter un ensemble de KPI au groupe de KPI. Avec ces données, vous pouvez mesurer les tendances de performance sur les équipes Matériel et Assistance réseau.
- comparer les KPI entre plusieurs équipes appartenant au même groupe de KPI ;

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 KPI dans une plage de dates sélectionnée ;
- explorer un KPI au niveau de l'équipe pour afficher la répartition des KPI entre tous les membres de l'équipe individuels ;
- afficher la tendance des KPI pour analyser les prévisions futures pour chacun des KPI, si la plage de dates affiche les dernières valeurs ;
- Explorez jusqu'au niveau de l'agent individuel pour obtenir une vue à 360 degrés du travail actuel, des KPI historiques, de l'historique de présence, de l'utilisation de la capacité des canaux, des compétences et des congés des agents 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. Analysez les données en explorant les données d'une équipe, d'un membre de l'équipe spécifique, d'un indicateur ou d'un ticket.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn_wfo_fsm.manager

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Teams .
3. Sélectionnez une plage de dates pour afficher la performance de vos équipes pour cette période. Vous pouvez définir la plage de dates par défaut à l'aide de la propriété `sn_team_perf.default_date_range` . Pour plus d'informations, consultez Composants Optimisation des effectifs pour le service sur site.
4. Analysez la performance de l'équipe.

   a. Sélectionnez une équipe.

   b. Dans l'onglet **Performance**, suivez et analysez la performance de l'indicateur global pour tous les membres de l'équipe.

   c. Explorez les données de l'équipe.

| Option | Effectuez cette action |
|---|---|
| Analyser la performance de l'indicateur | ▪ Pour analyser la performance de l'indicateur pour l'équipe, sélectionnez une valeur d'indicateur pour l'équipe dans la ligne d'en-tête.<br>▪ Pour analyser la performance de l'indicateur pour un membre de l'équipe, sélectionnez une valeur d'indicateur pour le membre de l'équipe. |
| Suivre les tickets | Sélectionnez l'onglet **Tâches** et analysez tous les tickets associés à l'équipe. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 | Effectuez cette action |
| --- | --- |
| | ▪ Pour afficher les détails du ticket, sélectionnez un ticket.<br>▪ Pour afficher les détails d'un membre de l'équipe, sélectionnez le membre de l'équipe. |

Vous pouvez également consulter les tickets, les détails des groupes d'affectation, les gestionnaires supplémentaires et les informations pertinentes pour l'équipe.

### Coaching dans Optimisation des effectifs pour le service sur site

En utilisant Coaching dans Optimisation des effectifs pour le service sur site, vous pouvez évaluer les capacités de votre équipe à résoudre efficacement les tâches en examinant leur travail à des moments critiques de la fourniture de services sur site.

## Fonctionnalités principales

Avec le 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 Coaching spécifique aux besoins de votre agent. Pour plus d'informations, consultez Composants Optimisation des effectifs pour le service sur site et Définir les conditions de déclenchement d'une opportunité de coaching
- Utilisez les évaluations et les enquêtes pour appliquer des scores cohérents et mesurables à toutes les équipes.
- Utilisez Intelligence prédictive pour recommander des compétences à vos agents et fournir une formation pour remédier aux lacunes de compétences.

## Vue d'ensemble de Coaching dans Optimisation des effectifs pour le service sur site

L'écran Vue d'ensemble de Coaching affiche la qualité moyenne des tâches qui ont été effectuées au cours des 30 derniers jours pour vos groupes d'affectation.

- Le graphique en anneau affiche le nombre d'évaluations dans différents états d'achèvement. Vous pouvez pointer vers l'un des états et cliquer pour ouvrir toutes les évaluations dans cet état.
- L'histogramme affiche les évaluations créées par les opportunités de coaching. Vous pouvez cliquer sur l'une des données du graphique pour accéder aux évaluations.
- Vous pouvez cliquer sur le graphique qui affiche les données de l'indicateur et accéder à des informations détaillées sur l'indicateur.

### Vue d'ensemble des compétences dans Optimisation des effectifs pour le service sur site

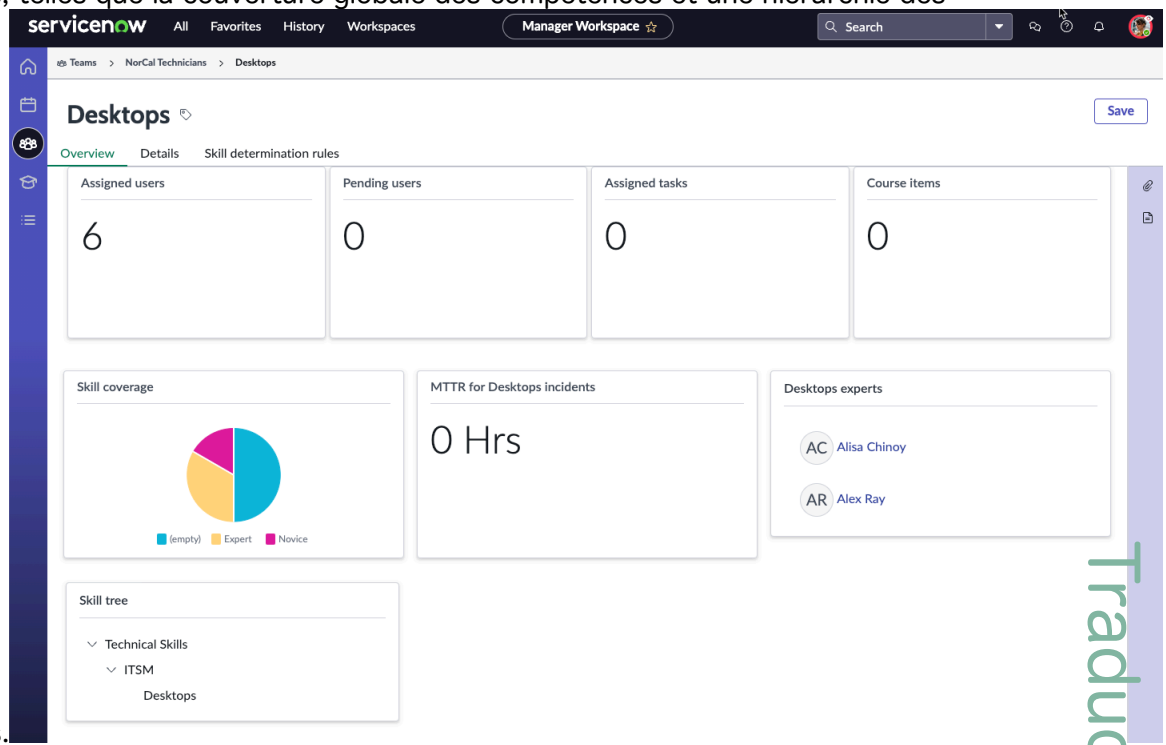
Utilisez la vue d'ensemble des compétences pour analyser les données de compétences, telles que le nombre de compétences affectées aux utilisateurs et aux tâches. Vous pouvez également afficher le nombre d'experts que vous avez pour une compétence particulière et la couverture globale des compétences par vos équipes.

L'image suivante illustre les informations affichées sur la page principale Vue d'ensemble des compétences, qui comprend différents types de données basées sur les

Traduction automatique

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

compétences, telles que la couverture globale des compétences et une hiérarchie des compétences.




## Cas d'utilisation

| Utilisateur | Utilisation de la page de destination |
| --- | --- |
| Administrateur de compétences [skill_admin] | • Analysez tous les experts disponibles pour chaque compétence.<br>• Explorez les compétences.<br>• Nombre de compétences affectées aux utilisateurs et aux tâches.<br>• Temps moyen nécessaire pour résoudre les incidents pour cette compétence.<br>• Visualisez le nombre d'utilisateurs que vous avez à différents niveaux de compétence. |

## Indicateurs

MTTR d'incidents par compétence : durée moyenne de résolution des incidents pour cette compétence.

## Répartitions

Les données affichées dans le MTTR des incidents de l'indicateur de compétences sont calculées en fonction de la compétence utilisée pour résoudre l'incident.

Traduction automatique

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

## Rapports

**Important :**
Les rapports Utilisateurs en attente et Tâches affectées s'affichent lorsque vous activez l'application Coaching avec Apprentissage à partir du ServiceNow® Store. Pour activer cette application, consultez Activer Optimisation des effectifs pour le service sur site.

| Titre | Type | Table source | Description |
|---|---|---|---|
| Utilisateurs affectés | 42 | Compétence de l'utilisateur [sys_user_has_skill] | Nombre d'utilisateurs à qui la compétence sélectionnée est affectée. |
| Tâches affectées | 42 | Compétence de la tâche [task_m2m_skill] | Nombre de tâches pour lesquelles cette compétence a été affectée. |
| Utilisateurs en attente | 42 | Utilisateurs en attente [sn_lc_learning_task] | Nombre d'utilisateurs à qui la compétence sélectionnée doit être affectée à partir de la tâche d'apprentissage. |
| Éléments de cours | 42 | Élément de cours d'apprentissage [sn_lc_course_item] | Nombre de cours internes et externes ayant la compétence associée à l'élément de cours. |
| Conteneur de vue d'ensemble des compétences | Composants de visualisation | Aucun | Contient les composants suivants :<br>• Rapports<br>• Indicateur de délai moyen de résolution (MTTR)<br>• Graphique à secteurs de la couverture des compétences<br>• Arborescence de contenu<br>• Composants d'experts de compétences |
| Arborescence des compétences connectée | Arborescence | Aucun | La hiérarchie des compétences. Si la compétence sélectionnée n'a pas de hiérarchie des compétences, le composant ne s'affiche pas sur la page Vue d'ensemble des compétences. |

Traduction automatique

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

| Titre | Type | Table source | Description |
|---|---|---|---|
| Experts en compétences | Liste | Aucun | Tous les utilisateurs qui se placent au niveau d'expert pour la compétence. |
| Couverture des compétences | Graphique à secteurs | Aucun | Pourcentage et nombre d'utilisateurs ayant différents niveaux d'expertise pour la compétence. |

### Accéder à la vue d'ensemble des compétences à partir de Manager Workspace

Accédez à la vue d'ensemble des compétences de Manager Workspace à l'aide de l'application Scheduling ou de l'application Teams pour analyser les données de compétences.

**Avant de commencer**
Rôle requis : skill_admin

**Pourquoi et quand exécuter cette tâche**
Vous pouvez accéder à la vue d'ensemble des compétences à partir de Manager Workspace à l'aide de l'application Teams ou Shift Schedule.

**Remarque :**
Vous devez activer l'application Coaching avec Apprentissage pour afficher les rapports à partir de l'application. Pour en savoir plus sur l'activation de cette application, reportez-vous à la section Activer Optimisation des effectifs pour le service sur site.

**Procédure**

1. Accédez à la **Tous** > **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Accédez à la vue d'ensemble des compétences à partir de l'application Teams ou de l'application Shift Schedule.

**Résultats**
La vue d'ensemble des compétences affiche les données de compétences, telles que le nombre de compétences affectées aux utilisateurs et aux tâches, ainsi que les données indiquant le nombre d'experts pour une compétence particulière et la couverture globale des compétences par vos équipes.

### Évaluer la qualité des tâches effectuées

Évaluez la capacité de vos agents à résoudre les tâches ou la qualité de leurs tâches terminées.

**Avant de commencer**
Rôle requis : sn_coaching.coach

**Pourquoi et quand exécuter cette tâche**
Vous pouvez créer une évaluation à partir d'une interaction ou de n'importe quel type de tâche.

Lorsque vous créez manuellement une évaluation, vous pouvez y ajouter une enquête. Les évaluations de coaching sont également créées et affectées au coach en fonction des conditions de déclenchement définies dans les opportunités de coaching.

Traduction automatique

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

Si l'opportunité de coaching inclut une enquête, vous pouvez choisir de participer à l'enquête et à l'évaluation. Lorsque vous utilisez une enquête pour évaluer un stagiaire, le score de l'enquête est automatiquement calculé lorsque vous avez terminé l'enquête. La notation d'évaluation est ensuite mise à jour en fonction de ce score. Pour plus d'informations, voir Évaluer un stagiaire .

L'écran Vue d'ensemble de Coaching affiche la qualité moyenne des tâches qui ont été effectuées au cours des 30 derniers jours pour vos groupes d'affectation.

- Le graphique en anneau affiche le nombre d'évaluations dans différents états d'achèvement. Vous pouvez pointer vers l'un des états et cliquer pour ouvrir toutes les évaluations dans cet état.
- L'histogramme affiche les évaluations créées par les opportunités de coaching. Vous pouvez cliquer sur l'une des données du graphique pour accéder aux évaluations.
- Vous pouvez cliquer sur le graphique qui affiche les données de l'indicateur et accéder à des informations détaillées sur l'indicateur.

### Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Coaching ( ).
3. Effectuer des évaluations.
4. Renseignez les champs du formulaire pour évaluer l'agent.

**Formulaire d'évaluation**

| Champ | Description |
|---|---|
| Opportunité | Opportunité de coaching associée à l'évaluation de coaching. |
| État | État de l'évaluation.<br>○ Ouvert : nouvelle opportunité de coaching<br>○ Travail en cours : coaching en cours du stagiaire<br>○ Résolu : des programmes de coaching et des modules de formation sont affectés au stagiaire.<br>○ Fermé complet : l'évaluation a été résolue et fermée.<br>○ 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 des évaluations | Comment l'agent a-t-il résolu l'incident ? L'application de coaching remplit automatiquement ce champ lorsqu'un coach effectue une enquête pour le stagiaire. |
| Suivi | Indique si le coach doit prendre des mesures supplémentaires pour améliorer la performance du stagiaire. |
| Commentaires | Notes facultatives à ajouter à propos de l'évaluation. |
| Enquête effectuée par le formateur | Enquête pour le stagiaire réalisée par le coach. |

Traduction automatique

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

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | Vous pouvez ajouter une enquête pour une évaluation lorsque vous créez l'évaluation manuellement ou lorsque l'opportunité de coaching déclenche une évaluation qui n'a pas d'enquête.<br><br>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. Le choix de ce champ affiche toutes les compétences et tous les niveaux de compétence qui ne figurent pas dans le profil du stagiaire. |
| Ajouter une formation | Formation à affecter au stagiaire.<br><br>Vous pouvez également affecter des tâches d'apprentissage à partir d'éléments de cours. |

5. Enregistrez l'évaluation.
   - Pour terminer l'évaluation ad hoc, cliquez sur **Enregistrer**.
   - Pour terminer les évaluations en créant des opportunités de coaching, cliquez sur **Terminer l'évaluation**.

### Gérer les compétences en utilisant Optimisation des effectifs pour le service sur site

Ajoutez ou mettez à jour les compétences d'un agent. Vous pouvez approuver les compétences prévues si les compétences sont nécessaires pour que l'agent termine les tâches affectées. Vous pouvez également rejeter une compétence si elle ne s'applique pas à l'agent.

#### Avant de commencer

Rôle requis : admin

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'application Intelligence prédictive pour les compétences affiche les compétences recommandées sur le profil de chaque agent. L'application utilise des exemples de tickets sur lesquels l'agent a travaillé pour recommander des compétences pour un agent.

Vous pouvez afficher les compétences pour tous les utilisateurs regroupés par groupe d'affectation et la couverture globale des compétences pour chaque groupe.

#### Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Coaching ( ).
3. Cliquez sur l'onglet **Compétences**.
   Vous pouvez afficher la liste de toutes les compétences affectées et le niveau de compétence pour chaque agent de votre équipe. Pour en savoir plus sur les compétences et les niveaux de compétences, consultez Gestion des compétences .

Traduction automatique

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

Vous pouvez également filtrer la matrice de compétences en fonction des utilisateurs, des groupes, du type de compétence, du niveau de compétence ou de la catégorie de compétences. Réinitialisez le filtre si vous souhaitez afficher les compétences de tous les utilisateurs.

4. Ajoutez une compétence ou un niveau de compétence.

5. Approuvez ou rejetez une compétence recommandée par Intelligence prédictive.

   a. Dans la matrice de compétences, cliquez sur **Recommandé** pour approuver et recommander une compétence pour l'utilisateur.

   b. Dans l'onglet **Détails**, vérifiez la demande d'approbation des compétences, les exemples de résolutions de tickets qui ont été utilisés pour prédire la compétence et le flux d'activité.

   - Pour approuver une compétence, cliquez sur **Approuver**. La compétence est ajoutée à l'agent et le niveau le plus bas pour la compétence est automatiquement associé à la compétence ajoutée. L'état de la demande devient **Approuvé** et la compétence est ajoutée à l'agent.
   - Pour rejeter une compétence, cliquez sur **Rejeter**. L'état de la demande devient **Rejeté**. Intelligence prédictive ne recommande pas à nouveau la compétence pour l'utilisateur et le champ devient **Ajouter**.
   - Cliquez sur l'icône 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.

### Coaching avec Apprentissage

Utilisez cette propriété Coaching avec Apprentissage pour former vos agents avec du contenu d'apprentissage interne et externe. Organisez le contenu similaire dans les catalogues. Affectez des tâches d'apprentissage et effectuez le suivi des tâches effectuées.

**Important :**
Coaching avec Apprentissage est disponible lorsque vous activez l'application Coaching avec Apprentissage depuis ServiceNow® Store. Pour activer cette application, consultez Activer Optimisation des effectifs pour le service sur site.

### Créer une bibliothèque d'apprentissage

Créez un catalogue pour organiser le contenu connexe en catégories.

**Avant de commencer**
Rôle requis : sn_lc.catalog_manager

**Procédure**

1. Accédez à la **Tous** > **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Coaching ( ).
3. Cliquez sur l'onglet **Apprentissage**.
4. Cliquez sur **Bibliothèques d'apprentissage** , puis sélectionnez **Mes bibliothèques d'apprentissage**.
5. Créez une bibliothèque d'apprentissage.

Traduction automatique

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

a. Cliquez sur **Nouveau**.

b. Dans le champ **Titre**, saisissez un nom unique pour le catalogue.

c. Dans le champ **Description**, saisissez une description pour le catalogue.

d. Cliquez sur **Enregistrer**.

**Remarque :**
Le catalogue est visible pour tous les groupes dont vous avez la gestion.

6. Ajoutez des éléments de cours à la bibliothèque.

a. Cliquez sur l'onglet **Contenu**.

b. Cliquez sur **Ajouter**.

c. Dans la fenêtre contextuelle **Ajouter des cours d'apprentissage**, sélectionnez tous les éléments de cours à ajouter au catalogue.

d. Cliquez sur **Ajouter**.
Les éléments de cours sont ajoutés au catalogue.

**Remarque :**
Pour supprimer un élément de cours que vous avez ajouté, sélectionnez l'élément de cours et cliquez sur Supprimer.

7. Ajoutez un groupe à une bibliothèque.

a. Cliquez sur l'onglet **Applicable Groups** (Groupes applicables).

b. Cliquez sur **Nouveau**.

c. Dans le champ **Groupe**, sélectionnez un groupe à associer au catalogue.

d. Cliquez sur **Enregistrer**.

### Créer une tâche d'apprentissage

Créez des tâches d'apprentissage pour que les agents effectuent le suivi de leurs activités d'apprentissage.

#### Avant de commencer
Rôle requis : sn_lc.task_creator

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Définissez les dates d'échéance d'achèvement des tâches d'apprentissage afin d'inclure ou d'exclure les week-ends à l'aide de la propriété système `exclude_weekends_on_learning_task_due_date`. Pour plus d'informations, consultez Composants Optimisation des effectifs pour le service sur site.

#### 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**.

Traduction automatique

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

4. Créez une tâche d'apprentissage.
   a. Cliquez sur **Nouveau**.
   b. Renseignez les champs suivants.

| Nom | Description |
|---|---|
| Affecté à | Nom de l'agent auquel vous souhaitez affecter la tâche d'apprentissage. |
| Élément de cours | Cours que l'agent doit terminer. |
| Date d'échéance | Date à laquelle l'agent doit terminer le cours. La valeur par défaut est de 5 jours à compter de la création de la tâche d'apprentissage. Cette valeur est calculée à partir du champ **Délai en jours pour terminer** pour l'élément de cours. Le champ Date d'échéance est surligné comme suit :<br>▪ Vert : si la tâche arrive à échéance avant le jour actuel.<br>▪ Jaune : si la tâche arrive à échéance le jour actuel.<br>▪ Rouge : si la tâche arrive à échéance après le jour actuel. |
| Catalogue | Catalogue qui contient l'élément de cours pour la tâche d'apprentissage. |

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

### Créer du contenu d'apprentissage interne

Ajoutez des cours internes afin que les agents apprennent du nouveau contenu et améliorent leurs compétences.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_lc.content_creator

#### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **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 **Créer un nouveau cours**.
   b. Remplissez les champs du formulaire.

**Contenu d'apprentissage interne**

| Nom | Description |
|---|---|
| Titre | Nom du cours. |
| Source interne | Type de contenu pour le cours.<br>Voici les types de cours disponibles : |

Traduction automatique

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

| Nom | Description |
| --- | --- |
| | ▪ URL : YouTube, Vimeo ou tout lien vers une vidéo<br>▪ Article de la base de connaissances<br>▪ Formulaire libre |
| Délai en jours pour terminer | Nombre de jours requis pour terminer le cours. La valeur par défaut est définie sur 5. |
| Catalogue de cours | Catalogue associé au cours. |
| Article de la base de connaissances | Si la source interne est un article de la base de connaissances, sélectionnez l'article. |
| Durée estimée | Durée du cours à terminer. Par exemple, pour une vidéo, il s'agit de la durée de la vidéo. Pour un article de la base de connaissances, la durée est estimée en fonction de la longueur de l'article. |
| Description | Description du cours. |

5. Cliquez sur **Enregistrer**.
6. Ajoutez une compétence au contenu interne.
   a. Cliquez sur l'onglet **Compétences associées**.
   b. Cliquez sur **Nouveau**.
   c. Dans le champ **Compétence**, sélectionnez une compétence à associer au contenu interne.
   d. Dans le champ **Niveau de compétence**, sélectionnez un niveau pour la compétence sélectionnée.
   e. Cliquez sur **Enregistrer**.
7. Ajoutez une tâche d'apprentissage au contenu interne.
   a. Cliquez sur l'onglet **Tâches de formation**.
   b. Cliquez sur **Nouveau**.
   c. Dans le champ **Affecté à**, sélectionnez un stagiaire à qui vous souhaitez affecter la tâche d'apprentissage.
   d. Dans le champ **Catalogue**, sélectionnez le catalogue à associer à la tâche d'apprentissage.
   e. Dans le champ **Date d'échéance**, cliquez sur l'icône Calendrier et sélectionnez la date et l'heure auxquelles le stagiaire doit terminer la tâche d'apprentissage.
   f. Cliquez sur **Enregistrer**.

### Ajouter des cours externes à Coaching avec Learning

Ajoutez des cours à partir de sources externes comme Udemy, Pluralsight ou Cornerstone pour permettre à vos utilisateurs d'acquérir des compétences à partir de contenu externe.

**Avant de commencer**
Rôle requis : sn_lc.learning_admin

Traduction automatique

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

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Coaching ( ).
3. Cliquez sur l'onglet **Apprentissage**.
4. Cliquez sur **Cours de formation** et sélectionnez **Cours externes**.
5. Sélectionnez un cours.
6. Cliquez sur **Go to course** (Accéder au cours).

### Résultats

Vous pouvez consulter et apprendre le cours externe.

## Expérience mobile pour Optimisation des effectifs pour le service sur site

Gérez les tâches de commande de travaux à partir de votre équipement mobile avec l'application Now Mobile Agent. Vous pouvez maintenir la connexion et accéder aux informations en temps réel pour effectuer rapidement les tâches.

Si vous êtes agent (sn_fieldservice_agent) ou gestionnaire (sn_wfo_fsm.manager), vous pouvez tous les deux utiliser les notifications en temps réel de l'application pour prendre des mesures sur un problème.Avant de pouvoir le faire, vous devez activer le module d'extension Service sur site Mobile (com.sn_fsm_mobile). Pour plus d'informations, consultez Expérience mobile pour Gestion des services sur site.

- Pour commencer à utiliser cette application, suivez les instructions de la section Connectez-vous à vos données de service sur site.
- Service sur site Les agents peuvent recevoir les mises à jour de leurs tâches planifiées et accéder à leurs calendriers lorsqu'ils sont en mode hors ligne. Pour plus d'informations, consultez Mise en cache hors connexion planifiée .
- Pour en savoir plus sur les tâches d'agent et de gestionnaire que vous pouvez effectuer, reportez-vous à la section Achèvement du travail sur l'application ServiceNow Agent mobile. En outre, vous pouvez également effectuer les tâches du tableau suivant via Optimisation des effectifs pour le service sur site.

### Tâches d'agent

| Tâches d'agent | Action | Description |
|---|---|---|
| Approuver ou rejeter une demande d'échange d'équipe | • Appuyer sur la notification.<br>• Approuvez ou rejetez la demande d'échange de quart. | L'agent reçoit une notification indiquant que la demande d'échange de quart a été approuvée ou rejetée. |

Traduction automatique

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

**Gérer les tâches**

| Gérer les tâches | Action | Description |
|---|---|---|
| Approuver ou rejeter une demande de congé | • Appuyer sur la notification.<br>• Approuvez ou rejetez la demande de congé. | L'agent reçoit une notification indiquant que la demande de congé a été approuvée ou rejetée. |
| Afficher les tâches critiques et de priorité élevée qui ont violé un SLA | Appuyer sur la notification. L'enregistrement de tâche apparaît. | Examinez l'enregistrement de la tâche et prenez les mesures appropriées. |

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

Envoyez des agents pour travailler sur les tâches.

Vous pouvez affecter des tâches, surveiller les agents et suivre l'équipement.

## Utilisation de la vue d'ensemble

La planification et la répartition des tâches de commande de travaux peuvent inclure une ou plusieurs des activités suivantes.

- Affectation manuelle de tâches de commande de travaux aux agents

  Une fois qu'une tâche de commande de travaux a été qualifiée, elle peut être affectée manuellement à partir de la file d'attente d'expédition, de la carte de tâches ou de l'espace de travail du répartiteur.

- Affectation de tâches de commande de travaux aux agents à l'aide de la planification dynamique

  La planification dynamique augmente l'efficacité de Gestion des services sur site en affectant automatiquement des tâches aux agents.

- Affectation de tâches de commande de travaux aux agents à partir de l'espace de travail du répartiteur

  L'Espace de travail du répartiteur est une interface puissante qui vous permet d'affecter des tâches aux agents, de consulter les calendriers, les emplacements des agents, etc.

- Gestion des agents et des tâches à partir des effectifs

  Accédez aux calendriers des agents, au calendrier de l'équipe et à la carte et affichez-les à partir de l'application Effectifs.

- Affectation de tâches de plusieurs jours aux agents

  Grâce à la fonction de planification des tâches sur plusieurs jours dans Field Service, vous pouvez planifier des tâches de commande de travaux couvrant plusieurs entrées ou plusieurs 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.

- Planification et affectation de l’équipement aux tâches et aux équipes

  Lorsqu’une tâche nécessite qu’une équipe l’accomplisse, vous pouvez rapidement l’attribuer, échanger nos membres ou ajouter tout équipement nécessaire.

- Permettre aux entrepreneurs de soumissionner sur les commandes de travaux et les tâches

  Publiez des tâches sur Contractor Marketplace et autorisez les prestataires à utiliser leur équipement mobile pour soumissionner sur la demande.

- Afficher l’historique de planification des tâches de commande de travaux

  Affichez l’historique de la méthode de planification des tâches de commande de travaux qui sont affectées et planifiées.

**Information associée**

Configuration d’une méthode de planification des services sur site

## Affectation manuelle de tâches de commande de travaux aux agents

Lorsque toutes les tâches de commande de travaux associées à une commande de travaux sont qualifiées, vous pouvez répartir les tâches de commande de travaux. Vous pouvez les répartir à partir du formulaire de tâche, de la carte de tâche ou de l’espace de travail du répartiteur.

Lorsque toutes les tâches de commande de travaux associées sont qualifiées, l’état de la commande de travaux parent devient Qualifié. Si vous avez déjà approvisionné des pièces et créé des lignes d’ordre de transfert, vous pouvez commencer à distribuer les tâches de commande de travaux aux agents.

Les utilisateurs ayant les rôles suivants peuvent répartir des tâches de commande de travaux : wm_dispatcher, wm_initiator_qualifier_dispatcher ou wm_admin.

Vous pouvez répartir des tâches de commande de travaux à des agents de travail qualifiés à partir de ces emplacements :

- File d’attente de répartition : répartissez des tâches à des agents à partir des enregistrements de tâches.
- Carte de tâche : répartissez des tâches à des agents à l’aide d’une carte Google Maps avec géolocalisation.
- Espace de travail du répartiteur: répartissez des tâches aux agents à l’aide des options de glisser-déplacer et d’affectation automatique.

**Remarque :**
lorsque la planification dynamique est activée, les répartiteurs peuvent effectuer une double réservation d'agent pour plus d'une tâche de commande de travaux avec un temps de chevauchement. Vous pouvez activer la double réservation à l’aide de la `work.management.allow.doublebooking.dynamicscheduling` propriété système.

### Affecter des tâches de commande de travaux aux agents ou aux équipes à partir de la file d’attente d’expédition

Répartissez une tâche de commande de travaux à partir de la file d’attente d’expédition. Vous pouvez également réaffecter la tâche à partir de la file d’attente.

Traduction automatique

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

### Avant de commencer
Rôle requis : wm_dispatcher, wm_initiator_qualifier_dispatcher ou wm_admin

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Distribution** > **Ma file d'attente de répartition**.
2. Ouvrez une tâche de commande de travaux.
3. Affectez une tâche à un agent ou à une équipe.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

### Résultats
La tâche de commande de travaux est affectée à l'agent ou à une équipe sélectionné.

Si l'agent rejette la tâche, vous pouvez afficher les détails du rejet de tâche dans la liste connexe Rejets de tâches de la tâche de commande de travaux. Si l'agent n'accepte pas dans un délai spécifique, la tâche de commande de travaux est automatiquement rejetée. Vous pouvez réaffecter la tâche à d'autres agents disponibles.

## Répartir une tâche de commande de travaux à partir de la carte de tâche

Répartissez une tâche de commande de travaux à partir de la carte de tâches. Vous pouvez également réaffecter la tâche à partir de la carte.

### Avant de commencer
Rôle requis : wm_dispatcher, wm_initiator_qualifier_dispatcher ou wm_admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez utiliser la carte de répartition si vous avez un besoin urgent de répartir une tâche ou de réaffecter une tâche à un autre agent. La tâche doit avoir un emplacement avec une latitude et une longitude définies.

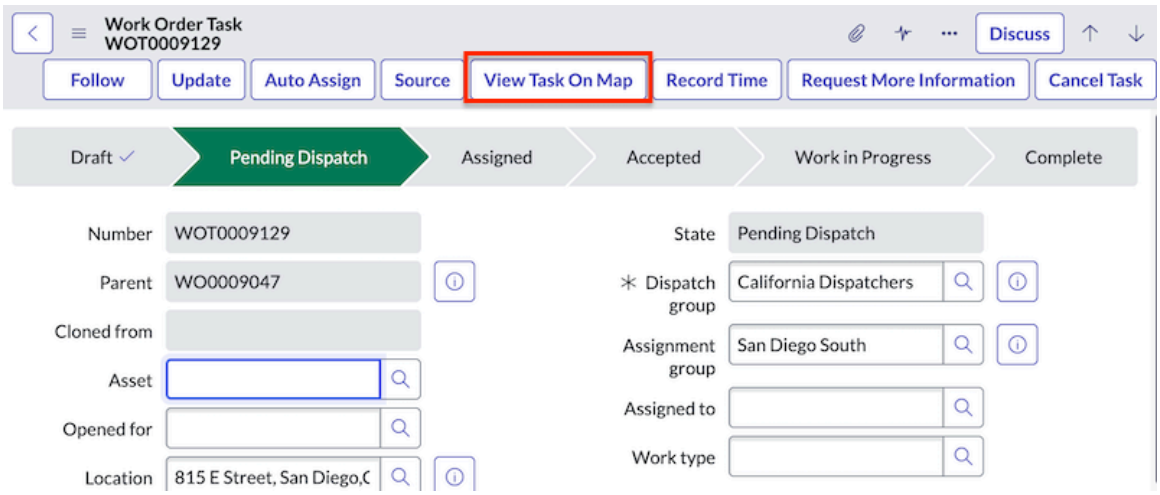
### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Distribution** > **Ma file d'attente de répartition**.
2. Ouvrez la tâche de commande de travaux que vous souhaitez répartir ou réaffecter.
3. Cliquez sur **Afficher la tâche sur la carte**.

   Ce bouton n'est disponible que si la tâche contient un emplacement avec une latitude et une longitude définies. La carte affiche une icône de tâche rouge avec une tache noire pour la tâche, ainsi que des icônes pour tous les agents à proximité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Pour appliquer des filtres aux agents, procédez comme suit :

   a. Cliquez sur **Afficher le filtre**.

   b. Sélectionnez un niveau de compétence pour les agents à afficher sur la carte.
   Les filtres de compétences possibles sont les suivants :

   - **Correspondance avec toutes les compétences requises**
   - **Correspondance avec certaines compétences requises**
   - **Correspondance d'aucune compétence**

   c. Cliquez sur **Appliquer le filtre**.

   La liste affiche les agents sur la carte qui correspondent à la sélection de compétences.

5. Cliquez sur une icône d'agent pour afficher le nom, les compétences et le calendrier de l'agent.

6. Cliquez sur l'icône à côté du nom de l'agent, pour affecter la tâche à cet agent.

## Résultats

Si la tâche peut s'adapter au calendrier de l'agent, la tâche est affectée à l'agent et un message de confirmation s'affiche.

Si le calendrier de l'agent ne peut pas accueillir la tâche, le système affiche un message d'échec et vous permet de sélectionner un autre agent.

### Répartition automatique d'une tâche de commande de travaux

Faites automatiquement correspondre une tâche à un agent à proximité qui possède les compétences nécessaires et un calendrier qui peut s'adapter à la tâche.

## Avant de commencer

Rôle requis : wm_dispatcher, wm_initiator_qualifier_dispatcher ou wm_admin

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La répartition automatique évalue le groupe de distribution, le groupe d'affectation, l'emplacement ou les compétences d'un agent avant d'affecter une tâche. Si la fonctionnalité Planification des territoires est activée, la répartition automatique identifie la liste des groupes de répartition à sélectionner en fonction du territoire sélectionné avant d'affecter la tâche à un agent ou à une équipe.

Traduction automatique

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

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Distribution** > **Ma file d'attente de répartition**.
2. Ouvrez une tâche.
3. Si vous devez affecter la tâche à une équipe, cochez la case **Requiert une équipe** si elle n'est pas déjà cochée.
4. Si Service sur site la planification des territoires est activée, procédez comme suit.

   a. Sélectionnez un **territoire**.
   La liste des territoires les mieux adaptés est filtrée en fonction de l'emplacement de la tâche de commande de travaux.

   b. Sélectionnez un **groupe de distribution**.
   La liste affiche les groupes de répartition associés au territoire sélectionné.

5. Cliquez sur **Répartition automatique**.

### Résultats

Le système affecte la tâche de commande de travaux à un agent ou à une équipe proche de l'emplacement de la tâche. La proximité est mesurée à l'aide**du filtre Distance de la tâche avec exclusion de rayon** ou du filtre de tâche **d'exclusion de rayon** .

Si le système ne trouve pas l'agent approprié, un message d'échec s'affiche. La tâche reste à l'état Expédition en attente.

Si l'agent n'accepte pas dans un délai spécifique, la tâche de commande de travaux est automatiquement rejetée. Le répartiteur peut réaffecter la tâche à d'autres agents disponibles.

## Demander des informations supplémentaires à partir d'une tâche de commande de travaux

Demandez plus de détails au qualificateur s'il n'y a pas assez d'informations dans l'enregistrement de tâche pour répartir une tâche de commande de travaux.

### Avant de commencer

Rôle requis : wm_dispatcher, wm_initiator_qualifier_dispatcher ou wm_admin

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Distribution** > **File d'attente de répartition**.
2. Ouvrez une tâche de commande de travaux dans l'état Expédition en attente.
3. Dans le champ **Notes de travail**, saisissez un motif pour le retour de la tâche de commande de travaux.
4. Cliquez sur **Demander plus d'informations**.

### Résultats

La tâche de commande de travaux passe à l'état Brouillon.

La commande de travaux passe à l'état En attente de qualification. Si Gestion des services sur site est configuré pour la qualification automatique, l'état de la commande de travaux reste **Qualifié**.

Traduction automatique

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

### Suggérer aux agents d'affecter à une tâche de commande de travaux à partir de la page de tâche de commande de travaux

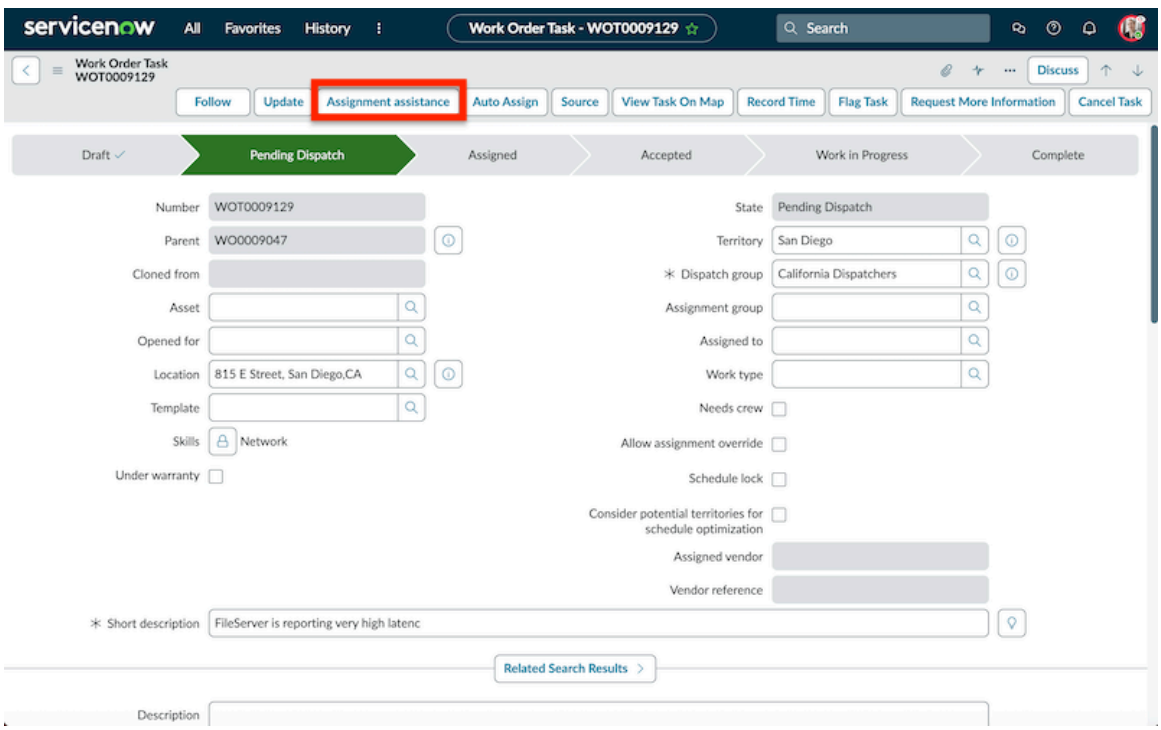
Triez rapidement une liste des meilleurs agents pour affecter une tâche de commande de travaux en fonction des critères que vous choisissez. Cette fonction fonctionne de la même manière que l'aide à l'affectation dans Espace de travail du répartiteur.

## Avant de commencer

Rôle requis : wm_dispatcher

## Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Distribution** > **Ma file d'attente de répartition**.
2. Sélectionnez la tâche de commande de travaux à laquelle vous souhaitez affecter un agent.
3. Sélectionnez **Aide à l'affectation**.




4. **Facultatif :** Triez la liste d'agents en fonction des critères que vous souhaitez.

### Options de tri de l'aide à l'affectation

| Option de tri | Description |
|---|---|
| Meilleure correspondance | La meilleure correspondance est la méthode de tri par défaut. Le pourcentage de correspondance est calculé de la même manière que la planification dynamique calcule les agents auxquels affecter des tâches. Pour plus d'informations, consultez Critères de correspondance pour l'affectation des tâches. |
| Distance | Trie les agents en fonction de la distance qui les sépare de la tâche de commande de travaux. |
| Compétences | Trie les agents en fonction du nombre de compétences requises pour chaque agent. Les agents ayant plus de compétences se trouvent en haut. |

Traduction automatique

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

| Option de tri | Description |
|---|---|
| Pièces | Trie les agents en fonction du nombre de pièces requises de chaque agent. Les agents ayant le plus de parties pour terminer la tâche sont en haut. |
| Heure de début au plus tôt | Trie les agents en fonction de la rapidité avec laquelle ils peuvent démarrer la tâche de commande de travaux. |
| Heure de fin au plus tôt | Trie les agents en fonction de la rapidité avec laquelle ils peuvent terminer la tâche de commande de travaux. |

5. Sélectionnez l'agent à qui vous souhaitez affecter la tâche de commande de travaux.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

### Marquer une tâche de commande de travaux

Vous pouvez marquer une tâche à partir de la page de tâche de commande de travaux. Cela facilite le suivi des tâchesde commande de travaux qui pourraient nécessiter une attention ultérieure.

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

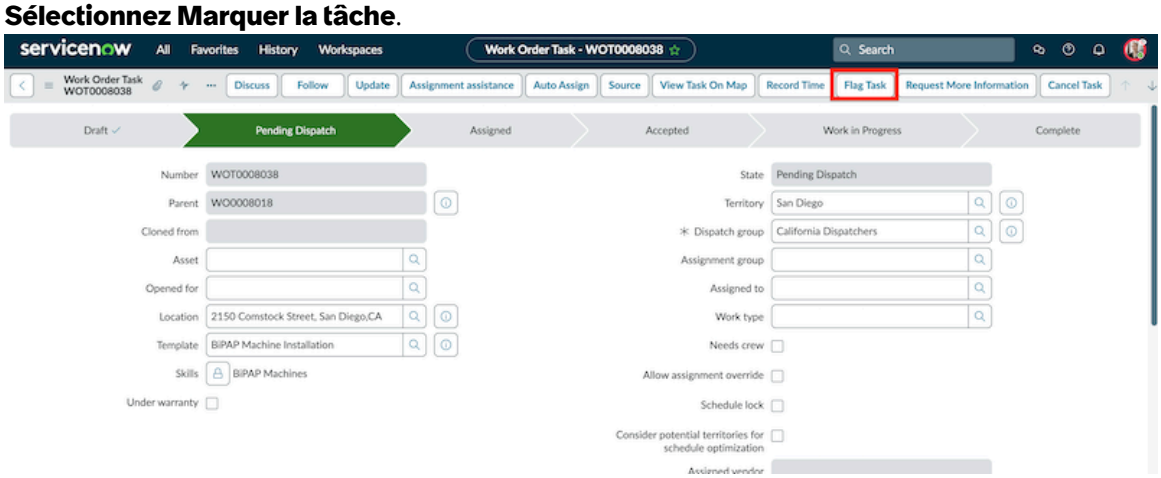
Cette fonctionnalité fonctionne de la même manière que la fonction Marquer une tâche qui s'affiche sur la carte de tâche dans Espace de travail du répartiteur.

#### Avant de commencer

Rôle requis : wm_dispatcher

#### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Distribution** > **Ma file d'attente de répartition**.
2. Sélectionnez la tâche de commande de travaux que vous souhaitez marquer.
3. **Sélectionnez Marquer la tâche**.




La tâche de commande de travaux est marquée et se trouve sous **Tous** > **Service sur site** > **Commande de travaux** > **Mes tâches marquées**.

Traduction automatique

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

# Affectation de tâches de commande de travaux aux agents à l'aide de la planification dynamique

La planification dynamique augmente l'efficacité en Gestion des services sur site affectant automatiquement des tâches aux agents.

La planification dynamique peut s'exécuter dans deux modes différents : manuellement ou automatiquement. Pour une opération manuelle, les répartiteurs sélectionnent un ensemble de tâches, puis cliquent sur Affecter automatiquement pour classer par ordre de priorité et affecter les tâches. Pour une opération automatique, les répartiteurs peuvent choisir d'exécuter la planification dynamique immédiatement après la création de tâches ou suivant un intervalle spécifique. À l'aide de filtres de tâches, vous pouvez identifier certaines tâches à affecter manuellement tandis que d'autres peuvent être configurées pour une affectation automatique.

**Information associée**

Planification dynamique

Configuration de la planification dynamique

## Sélectionner et affecter plusieurs tâches

Les répartiteurs peuvent sélectionner plusieurs tâches sur lesquelles exécuter la planification dynamique.

### Avant de commencer

Rôle requis : wm_dispatcher ou wm_admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

S'il y a eu une mise à jour pour l'une des tâches sélectionnées, un message d'information invite le répartiteur à exécuter à nouveau les recommandations.

### Procédure

1. Accédez à une liste de tâches de commande de travaux.
2. Sélectionnez les tâches en attente d'expédition.
3. Dans le menu **Actions sur les lignes sélectionnées...** en haut de la liste, sélectionnez **Affecter automatiquement**.

   **Remarque :**
   Si le nombre de tâches sélectionnées est supérieur à celui que la planification dynamique peut gérer, une fenêtre contextuelle affiche un message pour réduire le nombre de tâches.

4. Sélectionnez **Confirmer**.

### Résultats

Le système tient compte de l'heure mentionnée dans les champs suivants avant d'affecter une tâche 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.

- **Début de déplacement planifié** et **Début planifié** lorsque l'option Ignorer le calcul du temps de déplacement pour que les agents se rendent à l'emplacement de la tâche en fonction d'un calendrier est activée.
- **Durée tampon estimée d'arrivée sur site** lorsque la propriété Activer/désactiver l'enregistrement d'arrivée sur site pour les agents est activée. Pour plus d'informations, consultez Configurations du domaine global.
- Les emplacements de départ et d'arrivée de l'agent sont pris en compte à partir de la table des **attributs du calendrier des ressources** pour le jour donné. Pour plus d'informations, consultez Attributs de calendrier des changements pour les agents.

Les tâches de commande de travaux sont automatiquement affectées à un agent. Si l'agent n'accepte pas les tâches dans un délai spécifique, les tâches de commande de travaux sont rejetées automatiquement. Le répartiteur peut réaffecter les tâches à d'autres agents disponibles.

### Fenêtre contextuelle Confirmer l'affectation

Lors de l'utilisation de la fonctionnalité de planification dynamique, la fenêtre contextuelle Confirmer l'affectation affiche les recommandations d'affectation de la tâche.

Lorsqu'un répartiteur sélectionne plusieurs tâches pour l'affectation et clique sur **Affecter automatiquement**, les résultats du processus d'affectation des tâches sont affichés dans la fenêtre contextuelle Confirmer l'affectation. Les informations sur les tâches sélectionnées, y compris la **Brève description**, le **Début planifié** et la **Fin estimée**, sont affichées dans les catégories suivantes.

**États des tâches de planification dynamique**

| Catégorie | Définition |
|---|---|
| Affectée | La planification dynamique est en mesure de trouver un agent approprié et recommande la tâche pour l'affectation. |
| Désaffecté | La planification dynamique n'est pas en mesure de trouver un agent approprié et la tâche reste désaffectée. |
| Réaffecté | Les tâches qui étaient précédemment affectées et qui ont été réaffectées à un agent ou à un créneau horaire différent pour permettre l'affectation des tâches sélectionnées. |
| Non affecté | Les tâches qui étaient précédemment affectées, qui ont été désaffectées pour permettre l'affectation des tâches sélectionnées et qui n'ont pas encore été réaffectées.<br><br>Les tâches sélectionnées qui ne correspondent pas au filtre de tâche apparaissent également dans la catégorie Non affecté. |

L'icône d'information à côté de chaque tâche affiche des informations supplémentaires sur la tâche dans une info-bulle, telles que les compétences et les pièces requises. Pour les tâches désaffectées et réaffectées, ces informations comprennent également l'agent précédent et l'heure de début du calendrier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 plus de tâches sont sélectionnées que ce que la planification dynamique peut gérer, la fenêtre contextuelle affiche un message pour réduire le nombre de tâches.

S'il y a eu une mise à jour pour l'une des tâches sélectionnées, un message d'information invite le répartiteur à exécuter à nouveau les recommandations.

Cliquer sur **Enregistrer** confirme les recommandations d'affectation de tâches répertoriées dans la fenêtre contextuelle Confirmer l'affectation.

## Journal de débogage d'affectation de tâches

Les administrateurs système peuvent également afficher les journaux de débogage d'affectation de tâches dans la fenêtre contextuelle Confirmer l'affectation en activant la propriété système **com.snc.dynamic.scheduling.showlogs**. Ces informations sont affichées en dessous de chaque tâche dans la fenêtre contextuelle. Réduisez ou développez le journal de débogage en cliquant sur la tâche.

### Ajouter un calendrier de travail d'agent par défaut

Ajoutez un calendrier d'agent par défaut afin qu'un calendrier soit affecté aux agents si leur calendrier de travail expire.

#### Avant de commencer

Rôle requis : wm_dispatcher

La propriété système Autoriser la planification dynamique pour utiliser uniquement le calendrier de travail/WFO doit être activée avant d'ajouter un calendrier de travail d'agent par défaut. Contactez votre administrateur pour activer la propriété système Autoriser la planification dynamique afin d'utiliser uniquement le calendrier de travail/WFO. Pour plus d'informations, consultez Propriétés système de la planification dynamique.

#### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Administration de la planification dynamique** > **Configuration**.
2. Sélectionnez **la configuration de la planification dynamique des tâches de commande de travaux**.
3. Sélectionnez l'icône Rechercher à l'aide de la liste ( ).
4. Sélectionnez un calendrier.
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

### Affecter des agents privilégiés pour travailler sur des tâches

Les agents privilégiés sont des agents qui sont les plus familiers avec le contexte des tâches qui leur ont été affectées et qui sont privilégiés par les clients. Par exemple, il peut s'agir d'agents qui travaillent sur site dans l'établissement d'un client ou qui sont associés aux contrats ou aux autorisations des clients.

Vous pouvez affecter des agents privilégiés à des tâches à l'aide de la planification dynamique lorsque vous affectez des tâches par l'une des méthodes suivantes :

- Affectation automatique via la recommandation d'agent.
- Réservation d'un rendez-vous avec Appointment Booking.

Voici quelques scénarios sur la façon dont les tâches peuvent être affectées à des agents privilégiés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 techniciens privilégiés doivent être ajoutés aux comptes clients respectifs et les critères de recherche du technicien privilégié doivent être ajoutés à la configuration de la planification dynamique.

Dans cet exemple, nous définirons les rôles comme suit :

**Utilisateurs préférés et leurs rôles**

| Rôle | Nom |
|---|---|
| Client d'Acme Corporation | George Warren |
| Répartiteur | Lisa Ray |
| • Mona Lisa<br>• Alex Ray<br>• Lynda Caraway | Techniciens privilégiés pour le compte Acme Corporation. |

**Scénario 1 : affecter automatiquement à l'aide de la recommandation d'agent**

Cet exemple montre comment les tâches hautement prioritaires peuvent être affectées à des agents privilégiés.

**Remarque :**
Lisa Ray est connectée en tant que répartitrice.

1. Accédez à la **Service sur site** > **Distribution** > **Espace de travail du répartiteur**
2. Localisez une tâche pour Acme Corporation qui doit être affectée à un technicien préféré. Imaginons que Mona Lisa est la technicienne privilégiée disponible pour travailler sur cette tâche.
3. Faites glisser la tâche et déposez-la dans le calendrier de Mona Lisa dans le calendrier. La tâche est désormais planifiée.
4. Maintenant, une tâche hautement prioritaire d'Acme Corporation entre dans la file d'attente des tâches. Cette tâche doit être affectée au même agent préféré, Mona Lisa, et doit être planifiée en même temps que la tâche précédente.
5. Faites glisser la tâche vers le calendrier de Mona Lisa dans le calendrier. Cette tâche prend automatiquement le créneau horaire de la tâche planifiée précédemment et cette dernière est déplacée au prochain calendrier disponible pour Mona Lisa.

**Scénario 2 : Prendre rendez-vous à l'aide de la fonction Prise de rendez-vous**

Cet exemple montre comment, lorsqu'un client réserve un rendez-vous, il est automatiquement affecté à l'agent préféré.

**Remarque :**
George Warren est connecté en tant que client d'Acme Corporation.

1. Accédez au Customer Service Portal.
2. Sélectionnez un service qui nécessite un rendez-vous.
3. Sélectionnez le créneau horaire souhaité, puis sélectionnez **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.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

   Accédez à la **Service sur site** > **Distribution** > **Espace de travail du répartiteur** et vérifiez que la tâche a été affectée à l'agent préféré, Mona Lisa.

Pour plus d'informations sur l'ajout d'un agent préféré à une tâche de commande de travaux, Affecter des agents privilégiés à des tâches reportez-vous à la section .

### Afficher le journal de débogage d'affectation de tâche

Affichez les informations du journal de débogage d'affectation de tâche dans la fenêtre contextuelle Confirmer l'affectation.

**Avant de commencer**
Rôle requis : admin

**Pourquoi et quand exécuter cette tâche**
Les administrateurs système peuvent activer la propriété système **com.snc.dynamic.scheduling.showlogs** pour afficher les journaux de débogage dans la fenêtre contextuelle Confirmer l'affectation. Ces informations sont affichées en dessous de chaque tâche. Réduisez ou développez le journal de débogage en cliquant sur la tâche.

Les informations du journal de débogage d'affectation de tâches sont stockées dans la table Journal [syslog].

**Procédure**

1. Accédez à la **Tous** > **Propriétés système** > **Toutes les propriétés**.
2. Allez à la propriété **com.snc.dynamic.scheduling.showlogs**.
3. Définissez la **Valeur** sur **vrai**.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   La fenêtre contextuelle Confirmer l'affectation affiche les journaux de débogage pour chacune des tâches sélectionnées. Cliquez sur la tâche pour réduire ou développer ces informations.

### Définir l'état d'un agent à partir de l'interface utilisateur mobile

Les agents de services sur site peuvent indiquer leur état à partir de l'interface utilisateur mobile et faire savoir aux répartiteurs s'ils sont en avance, en retard ou à temps par rapport au calendrier.

**Avant de commencer**
Rôle requis : wm_agent

**Procédure**

1. Dans l'interface utilisateur mobile, accédez à **Service sur site** > **État du calendrier**.
2. Sélectionnez l'état souhaité dans le champ **À la date prévue**.
   - À l'heure
   - En retard, moins de 30 minutes
   - En retard, entre 30 et 60 minutes
   - En retard, plus d'une heure
   - En avance

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 **Enregistrer**.
   Le statut est mis à jour sur le formulaire de l'agent. Le répartiteur peut voir cette mise à jour de statut dans l'espace de travail du répartiteur.

### Définir l'état d'un agent à partir du bureau

Les agents de services sur site peuvent indiquer leur état à partir du bureau et faire savoir aux répartiteurs s'ils sont en avance, en retard ou à temps par rapport au calendrier.

#### Avant de commencer
Rôle requis : wm_agent

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'administrateur système doit activer la vue du profil FSM avant que les agents de services sur site puissent mettre à jour leur état de calendrier à partir du bureau.

#### Procédure

1. Cliquez sur votre nom d'utilisateur dans la bannière, puis cliquez sur **Profil**.
2. Sélectionnez l'état souhaité dans le champ **À la date prévue**.
   - À l'heure
   - En retard, moins de 30 minutes
   - En retard, entre 30 et 60 minutes
   - En retard, plus d'une heure
   - En avance
3. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   L'état est mis à jour sur le formulaire d'utilisateur de l'agent. Le répartiteur peut voir cette mise à jour de statut dans l'espace de travail du répartiteur.

### Dates de début et de fin des tâches de commande de travaux

La planification dynamique utilise les dates de **Début de fenêtre** et de **Fin de fenêtre** d'une tâche de commande de travaux pour planifier les tâches.

Si les dates de **Début de fenêtre** et de **Fin de fenêtre** sont présentes dans les tâches de commande de travaux, la planification dynamique utilise ces dates.

Si la tâche a une date de **Début de fenêtre** mais que cette date est passée, la planification dynamique utilise la date et l'heure actuelles pour cette valeur.

Si la tâche a une date de **Début de fenêtre** mais pas de date de **Fin de fenêtre**, la planification dynamique utilise la propriété **com.snc.wm.wo.task_window_day** pour déterminer cette valeur.

Si la tâche n'a pas de date de **Début de fenêtre** mais qu'elle a une date de **Fin de fenêtre**, la planification dynamique utilise la date actuelle pour cette valeur.

Si la tâche n'a pas de date de **Début de fenêtre** ni de date de **Fin de fenêtre**, la planification dynamique utilise l'heure et la date actuelles pour le **Début de fenêtre** et la propriété **com.snc.wm.wo.task_window_day** pour la **Fin de fenêtre**.

Si une tâche est créée, la date de **Fin de fenêtre** est automatiquement remplie en fonction de la dernière date de rupture du SLA de sa commande de travaux parente. Les règles métier **Remplir la Fin de fenêtre en fonction du SLA** pour les tables SLA de tâche [task_sla]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 Tâche de commande de travaux [wm_task], et le script client **Calculer la fin de fenêtre** doivent être définis sur **vrai**.

Si une tâche est créée et que l'option **Fenêtre fixe** est activée, les règles métier et les scripts clients ne s'exécutent pas et l'heure de **Fin de fenêtre** n'est pas mise à jour. Si une commande de travaux est créée en fonction d'un rendez-vous et qu'il existe un SLA associé à la commande de travaux, l'heure de **Fin de fenêtre** est remplie en fonction du rendez-vous et non pas du SLA.

La date de **Début de fenêtre** est mise à jour pour les tâches de commande de travaux en fonction de la date de livraison de l'ordre de transfert uniquement pour les commandes de travaux qui ne sont pas affectées. La *`Sync up Delivery Time with WOT`* règle métier doit être définie sur **True**. Lorsque plusieurs ordres de transfert ont des besoins de pièces obligatoires, le **Début de fenêtre** est défini sur la dernière heure de livraison de l'ordre de transfert. La date de **Début de fenêtre** est uniquement mise à jour en fonction des ordres de transfert, et uniquement lorsque le besoin de pièces associé à l'ordre de transfert est obligatoire. Toutefois, vous pouvez modifier manuellement l'heure de début de fenêtre et remplacer la date existante qui est remplie en fonction de l'ordre de transfert.

**Remarque :**
la date de **Début de fenêtre** n'est pas mise à jour si la tâche de commande de travaux est :

- associée à un rendez-vous ;
- une fenêtre fixe ;
- si la date de fin de fenêtre est remplie et précède la livraison.

### Ignorer le temps de déplacement des agents de service sur site

Vous pouvez choisir d'affecter des tâches de commande de travaux aux agents les mieux classés sans tenir compte du temps de déplacement.

## Activation de l'option Ignorer le déplacement

L'option Ignorer le déplacement dans la tâche de commande de travaux active la planification dynamique pour affecter automatiquement des tâches de commande de travaux aux agents les mieux classés. Si l'agent le mieux classé n'est pas disponible en raison d'un congé, la tâche est affectée à l'agent suivant le mieux classé.

L'activation de la propriété affiche l'option Ignorer le déplacement dans les *`com.snc.dynamic.scheduling.ignoreAgentTravelTimeDuringScheduling`* tâches de commande de travaux. Pour plus d'informations sur l'activation d'une propriété de planification dynamique, reportez-vous à la section Propriétés installées avec Gestion des services sur site.

L'option Ignorer le déplacement n'apparaît pas par défaut dans le formulaire de tâche de commande de travaux, vous devez donc l'ajouter manuellement. Pour plus d'informations, voir Configuration de la mise en page du formulaire .

Notez les paramètres suivants liés à la planification dynamique lorsque l'option Ignorer le déplacement est activée :

- La double réservation doit être activée pour que le système affecte automatiquement des tâches à l'agent.
- Si les heures d'accès sont définies dans une tâche de commande de travaux, le système ignore la limite d'heures d'accès définie lors de l'affectation automatique de cette tâche aux agents.

Traduction automatique

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

### Gestion des services sur site Gestion des heures d'accès

Avec Gestion des services sur site la gestion des heures d'accès, vous pouvez planifier des tâches de commande de travaux uniquement pendant les heures d'accès explicitement définies.

Gestion des services sur site La gestion des heures d'accès vous permet de planifier des tâches de commande de travaux en fonction des heures d'accès définies dans la tâche. Par exemple, si les heures d'accès mentionnées pour une tâche de commande de travaux sont de 8h à 12h, le système prend en compte ces heures lorsqu'il affecte un agent pour travailler sur la tâche. La fonctionnalité Heure d'accès est activée pour la planification dynamique. Toutefois, les administrateurs ou les répartiteurs peuvent également affecter manuellement des tâches de commande de travaux.

**Information associée**

Configuration du remplissage automatique des heures d'accès dans une tâche de commande de travaux

Affectation d'une tâche de commande de travaux avec des heures d'accès définies

### Affectation d'une tâche de commande de travaux avec des heures d'accès définies

Affectez des tâches de commande de travaux soit automatiquement pendant les heures d'accès définies via la planification dynamique, soit manuellement en dehors de ces heures.

La planification dynamique utilise les critères de filtre suivants pour planifier les tâches avec des heures d'accès définies :

- Disponibilité de l'agent correspondant
- Durée de travail estimée
- Dates de début et de fin de fenêtre
- Heures d'accès

## Affectation de tâches de commande de travaux aux agents à partir de l'espace de travail du répartiteur

Affectation de tâches de commande de travaux aux agents à partir de l'espace de travail du répartiteur.

- Utilisation de l'Espace de travail du répartiteur

  Dispatcher Workspace est le centre de commande permettant aux répartiteurs de planifier des tâches, d'afficher des calendriers, de vérifier l'emplacement des techniciens et bien plus encore.

- Regroupement des tâches de commande de travaux

  Le regroupement logique de tâches similaires dans un groupe permet aux agents de suivre, démarrer et terminer les tâches connexes en une seule fois plutôt qu'individuellement.

### Utilisation de l'Espace de travail du répartiteur

Espace de travail du répartiteur est une application de planification configurable qui vous permet d'acheminer efficacement le travail aux agents de service sur site et de surveiller leurs performances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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’espace de travail configurable CSM/FSM contient le tableau de bord du répartiteur et l’espace de travail du répartiteur.

- Le tableau de bord du répartiteur est la page d’accueil et affiche les données en temps réel des opérations et des performances des agents de service sur site dans leurs affectations au sein de votre organisation.
  - Statistiques sur les tâches critiques de répartition en attente et les SLA rompus.
  - Agents de service sur site qui sont en retard sur le calendrier.
  - Visibilité instantanée sur l’état de présence des agents, par exemple sur site, hors équipe, en déplacement, etc.
  - Carte de répartition avec des indicateurs visuels pour l’emplacement des agents de service sur site et des tâches de commande de travaux.
- L’espace de travail du répartiteur facilite les tâches suivantes :
  - Planifiez et répartissez les tâches de commande de travaux.
  - Appliquez des filtres pour gérer la visibilité des tâches.
  - Personnalisez les cartes de tâches avec des informations personnalisées.
  - Consulter les calendriers et la disponibilité des techniciens.
  - Surveiller les mesures de performance des techniciens.
  - Affichez les emplacements des tâches et des agents sur la carte de répartition.

Le tableau suivant fournit une vue d’ensemble des tâches du répartiteur dans le Espace de travail du répartiteur.

**Tâches du répartiteur**

| Tâche | Description |
|---|---|
| Personnaliser les informations sur les cartes de tâches et les cartes d’agent | Personnalisez les champs à afficher sur les cartes de tâche et d’agent dans le Espace de travail du répartiteur. |
| Marquer une tâche de commande de travaux | Marquez les tâches sur lesquelles vous voulez travailler ultérieurement. |
| Rechercher des tâches de commande de travaux | Recherchez les tâches dans le panneau des Espace de travail du répartiteur tâches. |
| Gérer des tâches de commande de travaux | Gérez les tâches de commande de travaux à partir de l’espace de travail du répartiteur, de la carte de répartition et de la carte de tâches. Suivi et surveillance de l’état en temps réel des tâches de commande de travaux. Vous pouvez affecter automatiquement des tâches, enregistrer l’heure, demander plus d’informations et annuler la tâche de commande de travaux. |
| Gérer le calendrier d'agent | Les agents du service client et les techniciens de service sur site peuvent afficher et gérer les calendriers de travail, les affectations et les événements personnels dans le calendrier de l’agent. |
| Affichage des agents et des tâches sur la | Affichez les tâches et les agents sur le terrain à l’aide des données de géolocalisation de la carte de répartition. |

Traduction automatique

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

**Tâches du répartiteur (suite)**

| Tâche | Description |
|---|---|
| Espace de travail du répartiteur carte | |
| Afficher le calendrier d'un agent | Afficher le calendrier d'un agent, sa disponibilité, ses événements personnels et les tâches affectées ou en cours |
| Afficher le calendrier d'un agent | Affichez l'enregistrement SLA pour toutes les tâches de commande de travaux associées à des commandes de travaux qui ont des SLA. |
| Afficher et optimiser l'acheminement des tâches d'agent dans Espace de travail du répartiteur | Afficher l'itinéraire de tâche planifiée d'un agent sur la carte de répartition et optimiser les itinéraires de tâche pour une planification efficace et une gestion des tâches |
| Utiliser Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site | Consultez le calendrier et les événements de l'agent à partir de l'application Optimisation des effectifs pour le service sur site et affectez des tâches de commande de travaux en conséquence. |
| Gestion des rendez-vous | Gérer les rendez-vous des clients à partir des formulaires de tâches de commande de travaux |
| Gérer les opérations de l'équipe | Créer et gérer des équipes, affecter des équipes à des tâches de commande de travaux et ajouter des agents ad hoc à une équipe |
| Recommandation intelligente de tâches | Améliorer l'utilisation des agents grâce à des recommandations de tâches intelligentes |

**Information associée**

Configurer Espace de travail du répartiteur

Espace de travail du répartiteur

## Personnaliser les informations sur les cartes de tâches et les cartes d'agent

Personnalisez les champs qui apparaissent sur les cartes de tâches et les cartes d'agent pour afficher certaines informations dans Espace de travail du répartiteur.

### Avant de commencer

Rôle requis : wm_dispatcher

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Sur les cartes de tâches et d'agents, l'administrateur doit configurer les champs disponibles pour que vous puissiez les personnaliser.

### Procédure

1. Accédez à la **Service sur site** > **Distribution** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Cliquez sur **Espace de travail du répartiteur**.
3. Personnalisez les informations à présenter 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 les cartes de tâches, cliquez sur l'icône Paramètres ( ), puis sélectionnez l'onglet **Tâches** .
- Pour les cartes d'agent, cliquez sur l'icône Paramètres ( ), puis sélectionnez l'onglet **Ressources** .

4. Activez ou désactivez les champs dans la boîte de dialogue Paramètres.
   Pour plus d'informations, consultez Activer Espace de travail du répartiteur les paramètres.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

### Résultats
La carte reflète les champs sélectionnés.

## Activer Espace de travail du répartiteur les paramètres

Déterminez ce qui est affiché afin Espace de travail du répartiteur de ne voir que les informations les plus pertinentes pour votre travail.

### Avant de commencer
Rôle requis : wm_dispatcher

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les paramètres rapides dans Espace de travail du répartiteur permettent d'accéder à certaines fonctionnalités lors de l'affectation des tâches de commande de Gestion des services sur site travaux.

### Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Distribution** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Sélectionnez la Espace de travail du répartiteur.
3. Cliquez sur l'icône Paramètres ( ).
   Les options de la boîte de dialogue Paramètres sont organisées dans une disposition à plusieurs onglets.
   - L'onglet **Général** contient des options pour configurer les configurations générales Gestion des services sur site .
   - L'onglet **Tâches** contient des options permettant d'activer les champs ou les informations à afficher dans la carte de tâche.
   - L'onglet **Calendrier** contient des options permettant d'activer les champs ou les informations à afficher dans le calendrier.
   - L'onglet **Ressources contient des** options permettant d'activer les champs ou les informations à afficher dans la vue Carte d'agent ou Calendrier.
   - L'onglet **Événements** contient des options permettant d'activer l'affichage des champs dans un événement de calendrier.
   - L'onglet **Mesures** contient des options permettant d'activer les mesures de groupe ou d'agent. Les mesures de groupe sont affichées dans le calendrier. Les mesures de l'agent sont affichées dans le panneau latéral contextuel.
4. Renseignez les champs de l'onglet **Général** .

Traduction automatique

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

| Champ | Description |
|---|---|
| Activer les tâches dans le panneau de tâches, le calendrier et la carte pour filtrer en même temps lorsqu'un groupe d'affectation est sélectionné | Option permettant de synchroniser le filtre de ressources avec le panneau de tâches, les tâches et la carte pour les groupes d'affectation sélectionnés. |
| Sélectionnez le type de groupe que vous voulez afficher | Option permettant de choisir si vous souhaitez afficher les groupes d'affectation ou les groupes de répartition lorsque vous effectuez une recherche dans le panneau de tâches. |
| Activer l'actualisation automatique | Actualise automatiquement le calendrier de l'agent lorsqu'un événement tel qu'une réunion, une formation, une demande de congé, un événement de travail personnel ou ad hoc est créé.<br>**Remarque :** Cette option s'affiche uniquement lorsque la propriété Activer l'actualisation automatique du système est activée. Pour plus d'informations, consultez Configurer les paramètres pour Espace de travail du répartiteur. |
| Activer la sélection unique des groupes/territoires | Le chargement d'un seul groupe d'affectation, d'un seul groupe de répartition ou d'un seul territoire n'est autorisé que lors de leur sélection dans le panneau des tâches. |
| Groupes | Entrez les groupes par défaut que vous souhaitez sélectionner lorsque vous ouvrez le<br>**Remarque :** Si le module d'extension Territory Planning est installé, l'onglet **Groupes** devient l'onglet **Territoires** . Entrez les territoires par défaut que vous souhaitez sélectionner lorsque vous ouvrez le Espace de travail du répartiteur. |

5. Cliquez sur l'onglet **Tâches** et renseignez les champs.

### Onglet Tâches

| Champ | Description |
|---|---|
| Début planifié | Option permettant d'afficher la date et l'heure de début planifiées de la tâche. |
| Territoire | Option permettant d'afficher le territoire affecté. |

Traduction automatique

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

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | **Remarque :** Ce champ s’affiche lorsque le module d’extension Territory Planning est activé. Pour plus d'informations, consultez Activer Service sur site la planification des territoires et Activer le modèle de Service sur site territoire. |
| Groupe d'affectation | Option permettant d’afficher le groupe d’affectation de la tâche. |
| Emplacement par défaut | Option permettant d’afficher l’emplacement par défaut de l’agent de service sur site.<br>**Remarque :** Ce champ s’affiche lorsque le module d’extension Territory Planning est activé. |
| Fuseau horaire | Affiche les fuseaux horaires dans lesquels se trouvent les tâches sur la carte de tâche. |
| Sélectionnez l'emplacement où vous souhaitez que les nouvelles tâches soient chargées | Option permettant de sélectionner l’emplacement où les nouvelles tâches doivent être ajoutées à la liste des tâches. Vous devez avoir activé **l’option Activer l’actualisation automatique** pour utiliser ce paramètre. |
| M'avertir des nouvelles tâches avant de les ajouter à la liste | Option permettant d’afficher une notification en haut de la liste des tâches lorsqu’une nouvelle tâche est ajoutée à la liste des tâches. Vous devez avoir activé **l’option Activer l’actualisation automatique** pour utiliser ce paramètre. |

6. Cliquez sur l’onglet **Calendrier** et renseignez les champs.

### Onglet Calendrier

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Vue de calendrier par défaut | Vue par défaut du Espace de travail du répartiteur calendrier en jours, jours de travail ou semaines. |
| Jour de début de la semaine par défaut | Option permettant de modifier le jour de début de la semaine du calendrier lorsqu’il se trouve dans la vue Semaine. |
| Jours d'affichage du calendrier par défaut | Option permettant de mettre à jour le nombre de jours par semaine qui s’affichent sur le Espace de travail du répartiteur calendrier. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 :** Lorsqu'elle est activée, une option **Jours flexibles** est disponible lorsque vous sélectionnez **Jour**, **Jour de travail** ou **Semaine**. |
| Heure de début de la journée | Option permettant de choisir l'heure de début de la journée de travail. |
| Heure de fin de la journée | Option permettant de choisir l'heure de fin de la journée de travail. |
| Intervalles de temps à afficher | Durée que représente chaque colonne du Espace de travail du répartiteur calendrier. |
| Glisser-déplacer des tâches non affectées sur des tâches déjà planifiées sur le calendrier | Déterminez comment les tâches qui se chevauchent sont affectées. Vous pouvez également ajuster la fréquence d'affichage de la fenêtre contextuelle des tâches qui se chevauchent. |
| Afficher le début de fenêtre de la tâche lors de la sélection de la tâche | Option permettant d'afficher la date et l'heure d'expiration de la fenêtre d'affectation lorsqu'une tâche est sélectionnée. |
| Charger automatiquement des ressources | Option permettant de charger plus d'agents ou d'équipes lors du défilement vers le bas Espace de travail du répartiteur. |
| Calendrier basé sur l'heure de début du déplacement | Permet aux tâches affectées à partir du panneau de tâches de démarrer en fonction du temps de déplacement d'un agent. |
| Ajuster automatiquement les tâches qui se chevauchent | Option permettant de replanifier une tâche existante après l'affectation d'une nouvelle tâche lorsqu'une tâche existante est planifiée. Lorsque vous faites glisser une nouvelle tâche sur des tâches existantes, cela déplace la tâche existante vers la droite de la nouvelle tâche.<br>**Remarque :** Si Service sur site le module d'extension Regroupement de tâches est installé, le glissement de lots déplace également les tâches existantes, et les lots existants se déplacent en cas de chevauchement. |
| Sélectionner les fuseaux horaires pour le calendrier | Entrée permettant de choisir les fuseaux horaires disponibles dans la liste déroulante des fuseaux horaires des vues Calendrier et Hybride de Espace de travail du répartiteur. Vous pouvez en choisir une ou plusieurs. |
| Afficher plusieurs lignes de fuseau horaire | Activez l'affichage de plusieurs lignes de fuseau horaire sur le calendrier dans Espace de travail du répartiteur. Les fuseaux horaires disponibles pour la sélection sont saisis dans le champ **Sélectionner les fuseaux horaires pour le calendrier** . 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 |
| --- | --- |
| | fuseaux horaires supplémentaires sont empilés sur le fuseau horaire par défaut du calendrier. |

7. Cliquez sur l'onglet **Ressources** et remplissez les champs.

**Remarque :**
Désactivez les pièces disponibles, les compétences correspondantes et la distance par rapport à la tâche pour éviter Espace de travail du répartiteur de recharger à chaque fois qu'une nouvelle tâche est sélectionnée.

### Onglet Ressources

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Territoire | Option permettant d'afficher le territoire affecté. Pour plus d'informations, consultez Activer Service sur site la planification des territoires et Activer le modèle de Service sur site territoire. |
| Groupes | Option permettant d'afficher le groupe de répartition ou le groupe d'affectation d'un agent sur la carte de l'agent. |
| Emplacement | Option permettant d'afficher l'emplacement d'un agent sur la carte de l'agent. |
| Pièces disponibles | Option permettant de déterminer si les pièces sont disponibles avec l'agent. |
| Compétences correspondantes | Option permettant de déterminer si l'agent possède les compétences correspondantes. |
| État de l'agent | Option permettant de déterminer l'état de l'agent, par exemple sur site, hors équipe, etc. |
| État du calendrier | Option permettant de déterminer l'état du calendrier de l'agent, par exemple à l'heure, en retard, etc. |
| Distance vers la tâche | Option permettant de déterminer la distance jusqu'aux emplacements des tâches en fonction de l'itinéraire emprunté par l'agent. |
| Fuseau horaire | Affiche les fuseaux horaires dans lesquels se trouvent les agents sur la carte d'agent. |
| Distance jusqu'à l'unité | Unité de mesure utilisée lors du calcul de la distance par rapport aux emplacements des tâches, soit des miles ou des kilomètres. |
| Taille de l'équipe | Nombre de membres dans l'équipe.<br>**Remarque :** Les équipes doivent être activées pour voir 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.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Afficher l'adhésion à l'équipe par calendrier | Lorsque cette option est activée, une ligne jaune s'affiche sur le calendrier indiquant que l'agent travaille avec une équipe à ce moment-là.<br>**Remarque :** Les équipes doivent être activées pour voir ce paramètre. |
| Statuts opérationnels | État actuel de l'équipement. Par exemple, un camion-nacelle n'est pas disponible car des travaux de maintenance sont en cours sur lui. Les valeurs possibles sont les suivantes :<br>○ Disponible<br>○ En cours d'utilisation<br>○ Non disponible<br>**Remarque :** L'équipement doit être activé pour voir ce paramètre. |
| Catégorie | Nom de la catégorie de l'équipement.<br>**Remarque :** L'équipement doit être activé pour voir ce paramètre. |

8. Cliquez sur l'onglet **Événements** et remplissez les champs.

### Onglet Événements

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Description brève | Option permettant d'afficher la brève description de la tâche de commande de travaux dans la carte de tâche. |
| Numéro | Option permettant d'afficher le numéro de tâche de commande de travaux dans la carte d'événement de calendrier. |
| Afficher le SLA | Option permettant d'afficher le SLA pour les tâches qui sont déjà affectées et qui apparaissent sur la vue de calendrier. |
| Afficher l'indicateur de temps de déplacement | Option permettant d'afficher le temps nécessaire à l'agent pour atteindre l'emplacement de la tâche. |

Traduction automatique

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

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Afficher l'indicateur de l'heure de déplacement vers le domicile | Option permettant d’afficher le temps pris par l’agent pour rentrer chez lui après la dernière tâche de la journée. |

9. Sélectionnez l’onglet **Mesures** , puis activez les champs.

**Remarque :**
Les mesures affichent N/A si aucune tâche n’est affectée à l’agent ou au groupe d’affectation. Affectez des tâches aux agents pour afficher les mesures.

**Onglet Mesures**

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Tâches | Nombre de tâches que l’agent ou le groupe doit accomplir. |
| Temps de travail | Le temps de travail total de l’agent ou du groupe. |
| Temps de déplacement | Le temps de déplacement total de l’agent ou du groupe. |
| Utilisation | Pourcentage d’heures de travail pour lesquelles l’agent ou le groupe a planifié des tâches. La valeur d’utilisation est calculée en ajoutant le temps de travail au temps de déplacement et en le divisant par le temps de l’équipe.<br>**Remarque :**<br>Ce champ **Utilisation** s’affiche uniquement lorsque l’agent dispose d’un calendrier défini. |
| Productivité | Pourcentage de tâches de travail que l’agent ou le groupe a terminées sur la journée. La productivité est calculée en divisant le temps de travail par le temps d’équipe.<br>**Remarque :**<br>Ce champ s’affiche uniquement lorsque l’agent a un calendrier défini. |

10. Sélectionnez **Enregistrer**.

### Marquer une tâche de commande de travaux

Marquez les tâches sur lesquelles vous voulez travailler ultérieurement.

**Avant de commencer**
Rôle requis : wm_dispatcher

Traduction automatique

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

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Distribution** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Cliquez sur **Espace de travail du répartiteur**.
3. Cliquez sur l'icône Drapeau ( ) sur la tâche.

### Résultats

La tâche de commande de travaux est marquée et s'affiche lorsque vous filtrez les tâches avec l'option **Tâches marquées** dans le panneau des tâches.

## Sélectionner des groupes d'affectation dans Espace de travail du répartiteur

Sélectionnez les groupes d'affectation dans l'espace de travail du répartiteur pour afficher rapidement une liste des agents du groupe d'affectation.

### Avant de commencer

Rôle requis : wm_dispatcher

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous devez avoir **activé la sélection unique des groupes/territoires** dans les paramètres pour sélectionner plusieurs territoires. Pour plus d'informations, consultez Activer Espace de travail du répartiteur les paramètres.

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Distribution** > **Espace de travail du répartiteur.**.
2. Sélectionnez Espace de travail du répartiteur.
3. **Sélectionner les groupes d'affectation Groupes** .
4. Sélectionnez les groupes d'affectation que vous souhaitez afficher.
5. Sélectionnez **Appliquer**.

## Sélectionner les territoires dans Espace de travail du répartiteur

Sélectionnez rapidement les territoires dans lesquels filtrer les ressources.Espace de travail du répartiteur Vous pouvez également enregistrer des territoires par défaut à charger chaque fois que vous ouvrez Espace de travail du répartiteur.

### Avant de commencer

Rôle requis : wm_dispatcher

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous devez désactiver **l'option Activer la sélection unique des groupes/territoires** dans les paramètres pour sélectionner plusieurs territoires. Pour plus d'informations, consultez Activer Espace de travail du répartiteur les paramètres.

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Distribution** > **Espace de travail du répartiteur.**.
2. Sélectionnez Espace de travail du répartiteur.
3. Sélectionnez le **des territoires**.
4. Sélectionnez les territoires que vous souhaitez 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.

### Options de sélection des territoires

| Options | Sélections |
|---|---|
| Sélectionner l'ensemble du territoire | Sélectionnez un territoire parent. Cela sélectionne le parent et tous les enfants du territoire. |
| Sélectionner un territoire entier, mais exclure certains enfants | Sélectionnez un territoire parent, puis accédez à la structure imbriquée et sélectionnez les enfants que vous souhaitez supprimer. |
| Sélectionner plusieurs territoires | Sélectionnez le parent ou les territoires enfants individuels un par un. |
| Désélectionner des territoires | Sélectionnez à nouveau un territoire pour le désélectionner. |
| Rechercher un territoire | Entrez une recherche pour le territoire. La recherche affine la liste des territoires au fur et à mesure que vous entrez. Sélectionnez Afficher plus après une recherche pour voir les autres territoires du regroupement qui ne correspondent pas aux critères de recherche. |

**Remarque :**

Les territoires sélectionnés ou enfants deviennent verts lorsqu'ils sont sélectionnés.

5. **Facultatif :** Sélectionnez **Définir par défaut** pour charger votre sélection à chaque ouverture Espace de travail du répartiteur de .
6. Sélectionnez **Appliquer**.

### Rechercher des tâches de commande de travaux

Réduisez le défilement et filtrez les tâches qui s'affichent dans le panneau des tâches. Effectuez rapidement une recherche par mot clé ou affichez toutes les tâches affectées à un groupe ou à un territoire.

**Avant de commencer**
Rôle requis : wm_dispatcher

**Pourquoi et quand exécuter cette tâche**
Vous pouvez rechercher des tâches de commande de travaux à l'aide des critères suivants :

- Mot clé
- Faire correspondre les dates du calendrier
- État de la tâche de commande de travaux

Vous pouvez également filtrer et trier les tâches de commande de travaux en fonction des champs configurés par l'administrateur.

Si vous ajoutez un numéro de tâche de commande de travaux aux notes de travail d'une autre tâche de commande de travaux, lorsque vous recherchez le numéro de tâche de commande de travaux qui a été ajouté aux notes de travail, les deux tâches de commande de travaux s'affichent. Cela se produit parce que c'est une recherche par mot clé qui provoque l'affichage des deux tâches de commande de travaux. Par exemple, si 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.

ajoutez WOT123 aux notes de WOT456, lorsque vous recherchez WOT123, WOT123 et WOT456 apparaissent.

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Distribution** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Sélectionnez **Espace de travail du répartiteur**.
3. Dans le panneau des tâches, recherchez une tâche de commande de travaux.

| Critères de recherche | Action |
|---|---|
| Mot clé | Tapez le terme de recherche dans le champ de recherche et sélectionnez l'icône de recherche (icône <br>**Remarque :**<br>Pour effacer la recherche et afficher toutes les tâches, supprimez le terme de recherche et appuyez sur la touche Entrée. |
| Dates du calendrier | Sélectionnez l'icône **Activer le filtrage des tâches par dates de calendrier** ( ) pour afficher les tâches associées aux dates du calendrier en plus du filtre sélectionné.<br>**Remarque :**<br>Le panneau des tâches affiche les tâches basées sur les dates, comme suit :<br>◦ Si les dates de début et de fin d'une tâche sont comprises dans les dates actuellement affichées sur le calendrier.<br>◦ Si le champ de fin de fenêtre est vide, la tâche s'affiche si le calendrier affiche une date postérieure à la date de début de la fenêtre de la tâche.<br>◦ Si le champ de début de la fenêtre est vide, la tâche s'affiche si le calendrier affiche une date avant la date de fin de la fenêtre de la tâche.<br>◦ Si les champs de début et de fin de fenêtre sont vides, la tâche du panneau de tâches s'affiche lorsque l'option Faire correspondre les dates du calendrier est activée.<br>◦ Si la fenêtre d'affichage du calendrier est modifiée, le panneau des tâches est mis à jour pour afficher uniquement les tâches qui correspondent à la nouvelle plage de dates. |

Traduction automatique

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

| Critères de recherche | Action |
| --- | --- |
| État | Sélectionnez le filtre dans la liste des filtres par défaut. Les champs par défaut qui apparaissent dans la liste **Filtrer par** sont configurés par l'administrateur. |
| Options de tri | Sélectionnez l'icône de tri ( icône ) pour trier les tâches. Les options de tri par défaut qui apparaissent sont configurées par l'administrateur. |

### Résultats

Les tâches qui répondent aux exigences de recherche sont affichées dans le panneau des tâches.

#### Information associée

Rechercher des agents de service sur site appropriés

Affecter des tâches de commande de travaux aux agents

## Vues des filtres Espace de travail du répartiteur

Filtrez la vue de carte, la vue hybride et la vue Espace de travail du répartiteur de calendrier pour afficher uniquement les éléments qui vous intéressent.

### Avant de commencer

Rôle requis : wm_dispatcher

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Distribution** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Sélectionnez **Espace de travail du répartiteur**.
3. Sélectionnez l'icône Filtre (icône ).
4. Déterminez les informations que vous souhaitez afficher.
   - Pour afficher les informations sur l'agent, sélectionnez **Agents**.
   - Pour afficher les informations sur le groupe de **prestataires, sélectionnez Prestataires**.
   - Pour afficher les agents, groupes ou groupes de prestataires avec un ensemble de compétences spécifiques, sélectionnez **Compétences**.
   - Pour afficher les agents, groupes ou groupes de prestataires ayant toutes les compétences nommées, sélectionnez **Faire correspondre toutes les compétences**.

## Rechercher des agents de service sur site appropriés

Recherchez des agents ayant des attributs Espace de travail du répartiteur spécifiques afin de pouvoir effectuer les affectations appropriées.

### Avant de commencer

Rôle requis : wm_dispatcher

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Distribution** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Sélectionnez **Espace de travail du répartiteur**.

Traduction automatique

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

3. Recherchez des agents de service sur site ou des compétences.

**Résultats**
Les agents de service sur site sont répertoriés en fonction des critères de filtre. Si les agents ne sont pas disponibles pour la période mentionnée dans la tâche de commande de travaux, un message s'affiche.

**Information associée**

Affecter des tâches de commande de travaux aux agents

### État du travail et du calendrier de l'agent

Affichez l'état du travail et l'état du calendrier d'un agent à mesure qu'il accomplit ses tâches.

## État du travail

Pour évaluer l'état du travail d'un agent, le système vérifie l'action que l'agent effectue lors de la mise à jour d'une tâche et l'interprète comme un état.

L'état du travail d'un agent peut être l'un des éléments suivants :

- En déplacement
- Sur site
- Hors équipe

Par exemple, lorsque l'agent commence à se rendre à l'emplacement d'une tâche, le système considère l'état de l'agent comme **En déplacement**. Lorsque l'agent commence à travailler sur une tâche, l'état de l'agent est mis à jour vers **Sur site**. Lorsqu'un agent ferme ou annule une tâche, l'état de l'agent est mis à jour vers **Aucun** en préparation d'un déplacement vers la tâche suivante.

L'état de l'agent hors équipe indique qu'il Service sur site n'a aucune tâche affectée planifiée pour la journée.

Vous pouvez afficher l'état du travail d'un agent dans le panneau latéral contextuel qui s'ouvre lorsque vous cliquez sur son code PIN sur la carte de répartition ou dans l'enregistrement utilisateur d'un agent. Pour afficher l'état du travail de l'agent dans l'enregistrement utilisateur, accédez à **Administration utilisateurs** > **Utilisateurs** et configurez le formulaire Utilisateur pour afficher le champ **État de l'agent de travail** . Cette action met le champ d'état sur tous les enregistrements d'utilisateurs.

## Statut du calendrier

Lorsque vous cliquez sur une épingle d'agent sur la carte de répartition, le profil de l'agent apparaît. Si un emplacement affiche plus d'un agent, vous pouvez sélectionner un agent pour afficher son profil. Vous pouvez consulter l'état du calendrier de l'agent, qui peut être l'un des éléments suivants :

- En avance
- À l'heure
- En retard, moins de 30 minutes

Traduction automatique

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

- En retard, entre 30 et 60 minutes
- En retard, plus d’une heure

Pour afficher l’état du programme de l’agent dans les listes et les enregistrements d’utilisateurs, accédez à **Administration utilisateurs** > **Utilisateurs** et configurez la liste et le formulaire Utilisateurs pour afficher le champ **À la planification** . Cette action met le champ d’état de calendrier sur tous les enregistrements d’utilisateurs.

L’état du calendrier d’un Service sur site agent est déterminé lorsque l’agent sélectionne Démarrer le déplacement sur l’application Agent mobile . La Service sur site table État du calendrier de l’agent ci-dessous indique sur quoi l’état de l’agent sera basé lorsqu’il sélectionnera Démarrer le déplacement.

**Service sur site État du calendrier de l’agent**

| Statut de l'agent | Lorsque le début du déplacement a été sélectionné |
|---|---|
| En avance | 20 minutes avant l’heure de début prévue du déplacement |
| À l'heure | Dans les 3 minutes suivant le début programmé Temps de déplacement |
| En retard, moins de 30 minutes | 20 minutes après l’heure de déplacement de début planifiée |
| En retard, entre 30 et 60 minutes | 40 minutes après le temps de déplacement de début planifié |
| En retard, plus d’une heure | 70 minutes après l’heure de déplacement de début prévue |

### Afficher ou masquer les agents d’équipe du calendrier dans Espace de travail du répartiteur

Choisissez d’afficher uniquement les agents en équipe afin de voir plus facilement qui est disponible lorsque vous affectez des tâches de commande de travaux. Vous pouvez également choisir d’afficher tous les agents pour voir tous ceux qui sont en quart de travail et en dehors.

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, l’icône Masquer les agents d’équipe s’affiche sur le calendrier Espace de travail du répartiteur jusqu’à sept jours dans le futur. Contactez votre administrateur pour configurer le bouton Masquer les agents d’équipe à afficher pendant plus de sept jours. Pour plus d'informations, consultez Modifier le nombre de jours pendant lesquels les répartiteurs peuvent masquer des agents d’équipe.

Les sous-traitants, les équipes et l’équipement ne sont pas masqués par le bouton Masquer les agents d’équipe.

#### Avant de commencer

Rôle requis : wm_dispatcher

#### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Distribution** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Sélectionnez **Espace de travail du répartiteur**.

Traduction automatique

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

3. Sélectionnez l'icône **Afficher ou masquer les agents hors équipe** ( ).

> **Remarque :**
> L'icône Afficher ou masquer les agents hors équipe devient sombre lorsque les agents sont masqués et s'allume lorsque les agents ne sont pas masqués.

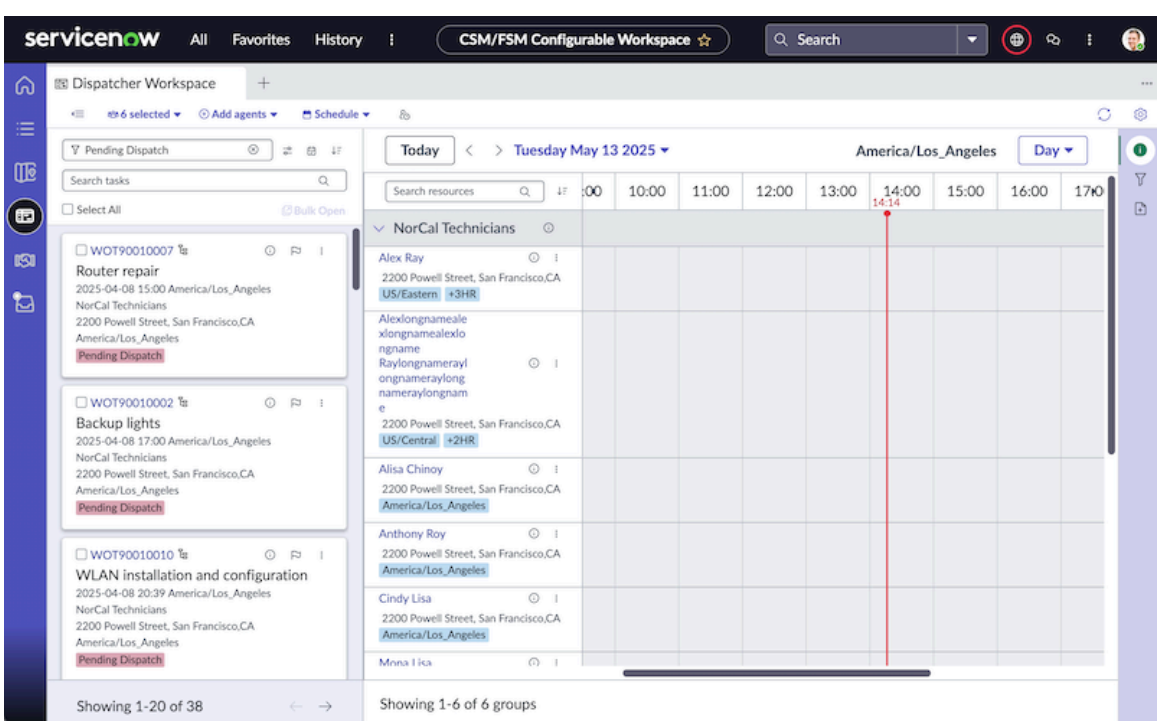
### Fuseaux horaires de Espace de travail du répartiteur

Les répartiteurs peuvent choisir de contrôler les fuseaux horaires qui s'affichent sur le calendrier dans Espace de travail du répartiteur.

## Utilisation d'un seul fuseau horaire sur le calendrier

Les répartiteurs peuvent utiliser le calendrier Espace de travail du répartiteur avec un seul fuseau horaire. Cela peut être utile si vous et tous vos agents êtes au même endroit. Dans cette configuration, un fuseau horaire est affiché sur le calendrier, et aucun fuseau horaire n'est disponible dans le menu déroulant Fuseau horaire.

Pour l'utiliser, **l'option Afficher plusieurs lignes de fuseau horaire** doit être désactivée et aucune entrée dans le champ **Sélectionner les fuseaux horaires pour le calendrier** .




## Utilisation d'un fuseau horaire unique avec plusieurs options de sélection

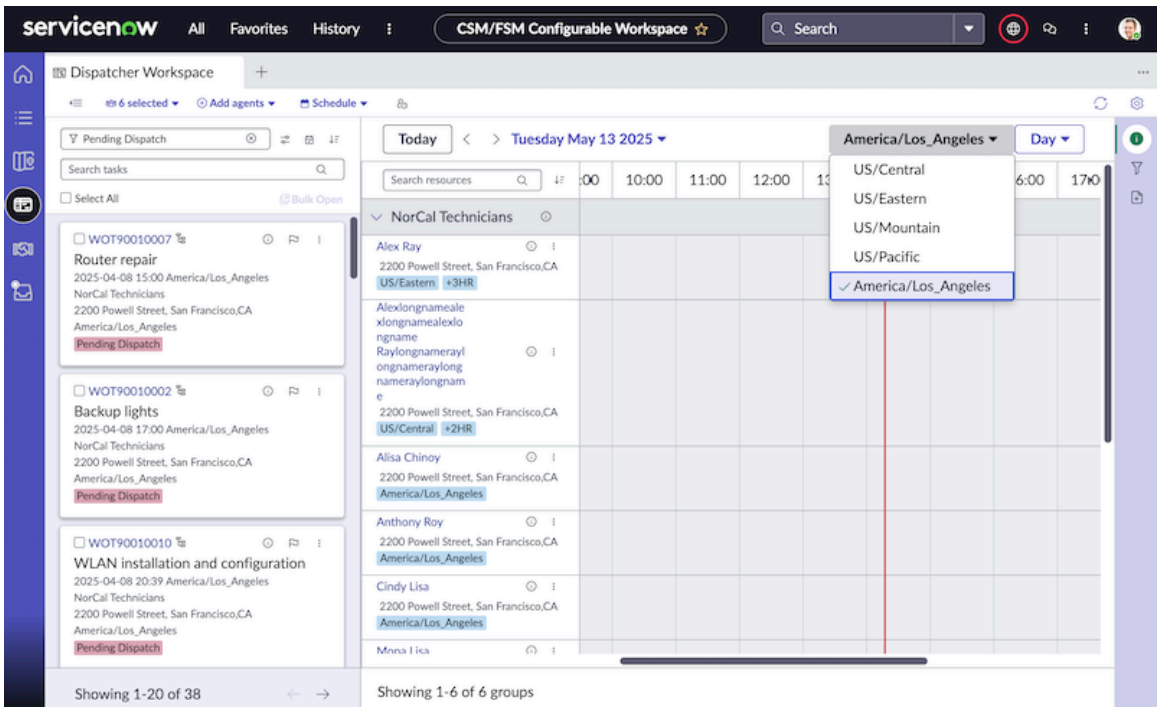
Espace de travail du répartiteur Il peut également être configuré pour afficher un seul fuseau horaire sur le calendrier, avec la possibilité de passer d'un fuseau horaire à l'autre. Cela peut être utile pour les répartiteurs qui gèrent des agents sur différents fuseaux horaires. Par exemple, si vous êtes répartiteur en Californie, mais que vous gérez des agents dans tous les États-Unis. Les répartiteurs peuvent rapidement passer d'un fuseau horaire à l'autre et minimiser les calculs mentaux nécessaires pour comprendre à quoi ressemble le calendrier de l'agent dans leur heure locale.

Pour l'utiliser, vous devez avoir **désactivé l'option Afficher plusieurs fuseaux horaires** avec plusieurs entrées de fuseaux horaires dans le champ **Sélectionner les fuseaux horaires pour 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.

Pour plus d'informations, consultez Changer le fuseau horaire dans Espace de travail du répartiteur.




## Utilisation de plusieurs fuseaux horaires sur le calendrier

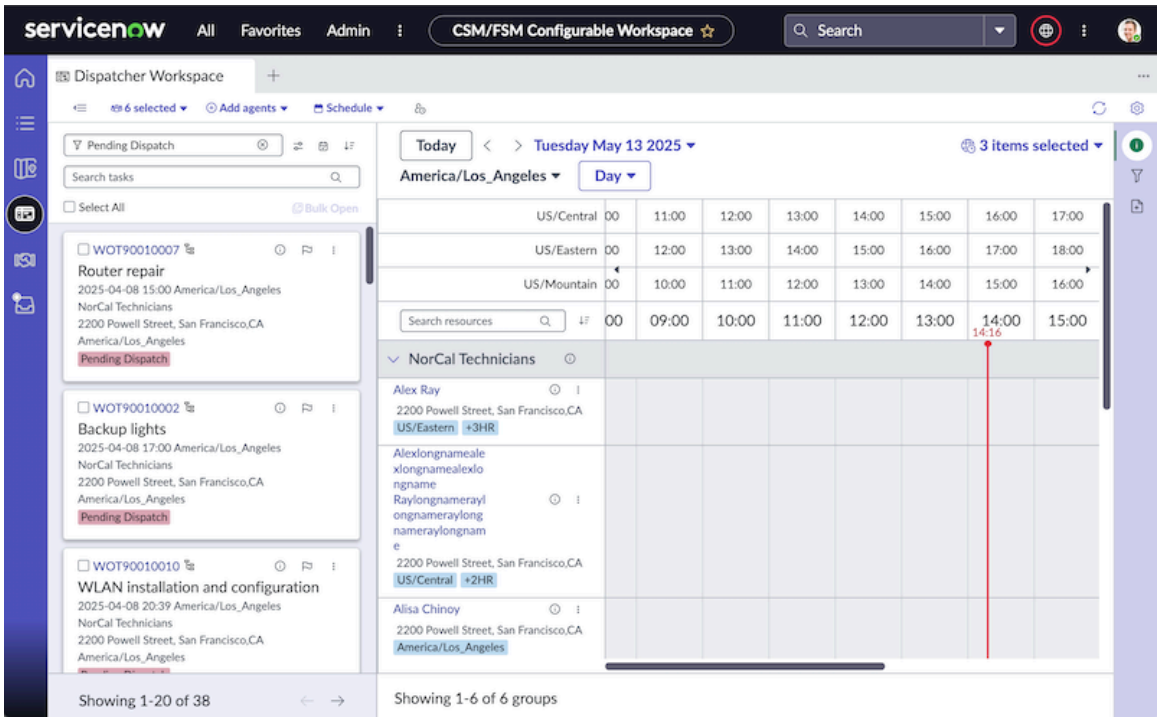
Les répartiteurs peuvent choisir d'afficher plusieurs fuseaux horaires sur le calendrier, avec plusieurs options de fuseaux horaires à sélectionner. Cela peut être utile si vous gérez régulièrement des agents sur plusieurs fuseaux horaires et que vous souhaitez consulter en permanence les fuseaux horaires où se trouvent vos agents. Vous pouvez configurer jusqu'à trois fuseaux horaires à afficher simultanément sur le calendrier, et vous pouvez également basculer entre ces fuseaux horaires selon vos besoins.

Pour l'utiliser, vous devez avoir activé **Afficher plusieurs lignes de fuseau horaire** et plusieurs entrées dans le champ **Sélectionner les fuseaux horaires pour le calendrier** .

Pour plus d'informations, consultez Afficher plusieurs fuseaux horaires à la fois dans Espace de travail du répartiteur.

Traduction automatique

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




## Changer le fuseau horaire dans Espace de travail du répartiteur

Vous pouvez modifier le fuseau horaire qui s'affiche sur la vue calendrier ou hybride pour Espace de travail du répartiteur passer rapidement d'un fuseau horaire à l'autre dans lequel vos agents travaillent.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous modifiez le fuseau horaire dans Espace de travail du répartiteur, la carte d'agent affiche la différence en heures entre le fuseau horaire que vous sélectionnez et le fuseau horaire de l'agent s'il y a une différence entre les deux.

### Avant de commencer

Rôle requis : wm_dispatcher

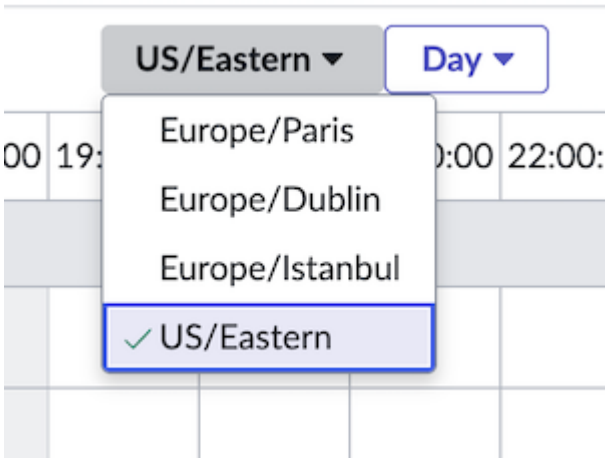
Vous devez avoir plusieurs fuseaux horaires configurés. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Calendrier dans Activer Espace de travail du répartiteur les paramètres.

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Distribution** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Sélectionnez Espace de travail du répartiteur.
3. Sélectionnez la vue **Calendrier** ou **Hybride** .
4. Sélectionnez la liste déroulante du fuseau 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.




5. Sélectionnez un fuseau horaire.

**Résultats**
Le fuseau horaire que vous avez sélectionné s'affiche dans Espace de travail du répartiteur.

### Afficher plusieurs fuseaux horaires à la fois dans Espace de travail du répartiteur

Les répartiteurs peuvent afficher plusieurs fuseaux horaires sur le calendrier qui Espace de travail du répartiteur sont empilés les uns sur les autres. Il est ainsi plus facile de voir en un coup d'œil le calendrier de chaque agent dans son fuseau horaire local.

**Avant de commencer**
Rôle requis : wm_dispatcher

https://player.vimeo.com/video/1086877749?h=0f6f93754c&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Vous devez avoir activé **Afficher plusieurs lignes de fuseau horaire** et l'entrée plusieurs fuseaux horaires dans le paramètre **Sélectionner les fuseaux horaires pour le calendrier** . Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Calendrier de .Activer Espace de travail du répartiteur les paramètres

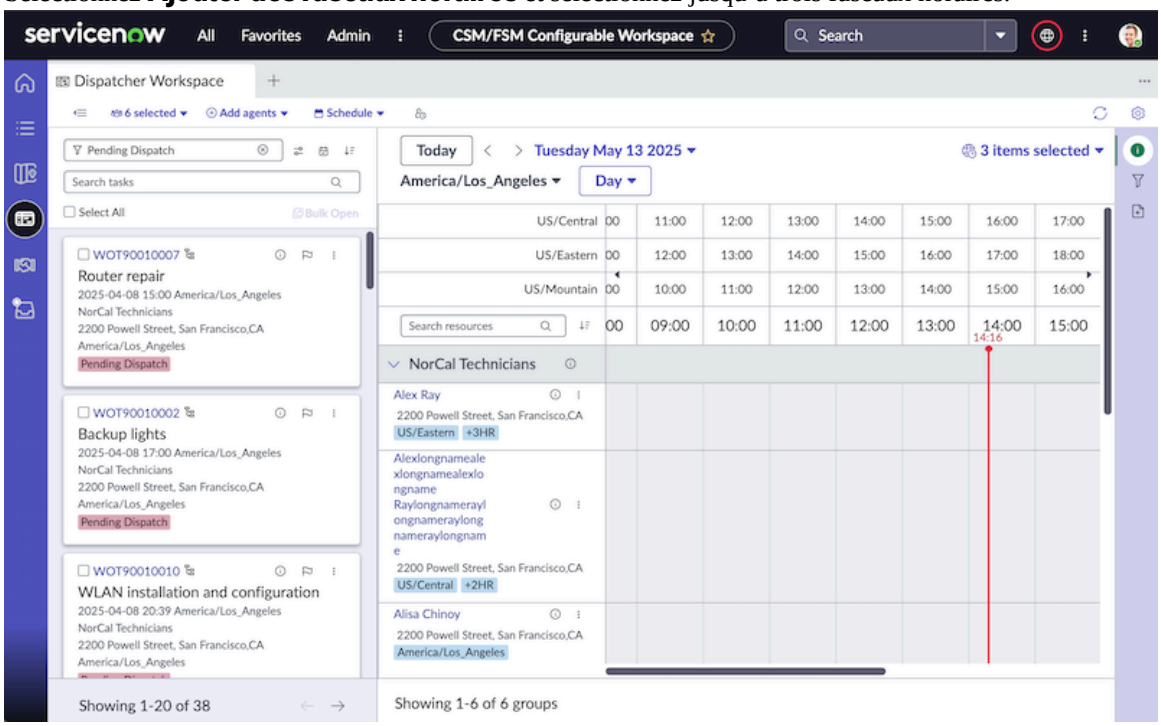
**Procédure**

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Distribution** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Sélectionnez Espace de travail du répartiteur.
3. Sélectionnez la vue **Calendrier** ou **Hybride** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 **Ajouter des fuseaux horaires** et sélectionnez jusqu'à trois fuseaux horaires.




### Suggérer des agents à affecter à une tâche de commande de travaux

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

### Avant de commencer

https://player.vimeo.com/video/1041292325?badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Rôle requis : wm_dispatcher

La planification dynamique doit être activée afin d'utiliser l'aide à l'affectation. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Configuration de la planification dynamique.

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Distribution** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Sélectionnez **Espace de travail du répartiteur**.
3. Dans le panneau des tâches, sélectionnez l'icône Actions supplémentaires ( Actions ⋮ ).
4. Sélectionnez **Aide à l'affectation**.
5. **Facultatif :** Triez la liste d'agents en fonction des critères que vous souhaitez.

#### Options de tri de l'aide à l'affectation

| Option de tri | Description |
|---|---|
| Meilleure correspondance | La meilleure correspondance est la méthode de tri par défaut. Le pourcentage de correspondance est calculé de la même manière que la planification dynamique calcule les agents auxquels affecter des |

Traduction automatique

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

| Option de tri | Description |
| --- | --- |
| | tâches. Pour plus d'informations, consultez Critères de correspondance pour l'affectation des tâches. |
| Distance | Trie les agents en fonction de la distance qui les sépare de la tâche de commande de travaux. |
| Compétences | Trie les agents en fonction du nombre de compétences requises pour chaque agent. Les agents ayant plus de compétences se trouvent en haut. |
| Pièces | Trie les agents en fonction du nombre de pièces requises de chaque agent. Les agents ayant le plus de parties pour terminer la tâche sont en haut. |
| Heure de début au plus tôt | Trie les agents en fonction de la rapidité avec laquelle ils peuvent démarrer la tâche de commande de travaux. |
| Heure de fin au plus tôt | Trie les agents en fonction de la rapidité avec laquelle ils peuvent terminer la tâche de commande de travaux. |

6. Sélectionnez l'agent auquel vous souhaitez affecter la tâche de commande de travaux.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.

### Affecter une tâche de commande de travaux

Affectez des agents à des tâches de commande de travaux non affectées à l'aide de la Espace de travail du répartiteur carte.

#### Avant de commencer

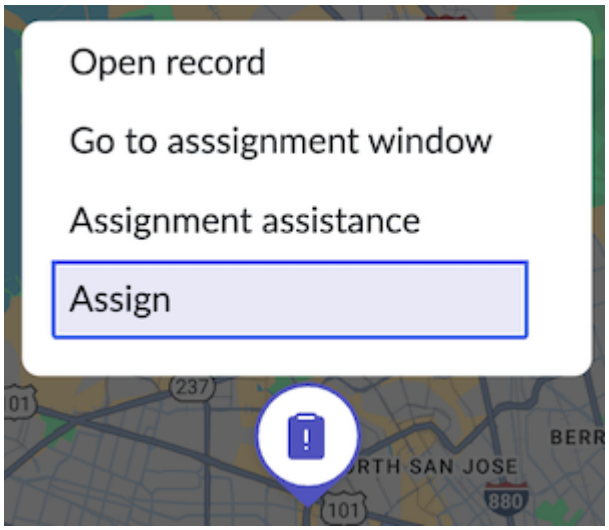
Rôle requis : wm_dispatcher, wm_initiator_qualifier_dispatcher

#### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Distribution** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Sélectionnez **Espace de travail du répartiteur**.
3. Sélectionnez **Calendrier**.
4. Sélectionnez **Carte** ou **Hybride**.
5. Cliquez avec le bouton droit sur une tâche non affectée sur la carte.
6. Sélectionnez **Affecter**.

Traduction automatique

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




7. Dans le champ **Affecté à**, sélectionnez l'agent disponible pour travailler sur la tâche.
8. Sélectionnez **Enregistrer**.

**Résultats**
Le client reçoit une notification par SMS et par e-mail l'informant que la tâche de commande de travaux est affectée.

### Modifier plusieurs tâches dans Espace de travail du répartiteur

Sélectionnez et ouvrez ou regroupez plusieurs tâches avec des actions en bloc sur Espace de travail du répartiteur.

## Tout sélectionner

La case **à cocher Sélectionner tout** sélectionne toutes les tâches du panneau actuel.

**Remarque :**
La modification du filtre désélectionne les cartes précédemment sélectionnées.

La case à cocher a trois états.

1. Aucun sélectionné. Aucune tâche n'est actuellement sélectionnée. Il s'agit de l'état par défaut.
2. Tout est sélectionné. Toutes les tâches sont sélectionnées. Cette option est l'état initial lors du basculement de **Sélectionner tout**.
3. Indéterminé. Certaines tâches sont sélectionnées. Après avoir activé/désactivé **Sélectionner tout**, la désélection des tâches individuelles place la case à cocher **Sélectionner tout** dans cet état

## Ouvrir en bloc

Lorsqu'une ou plusieurs tâches sont sélectionnées, l'action **Ouvrir en bloc** apparaît. **Sélectionner Ouvrir en bloc** ouvre toutes les tâches sélectionnées sous forme d'onglets individuels dans Espace de travail du répartiteur.

Traduction automatique

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

## Affectation automatique en bloc

Lorsqu'une ou plusieurs tâches sont sélectionnées, l'action **d'affectation automatique** est activée. La sélection **de l'affectation automatique** planifiera dynamiquement toutes les tâches sélectionnées. Pour plus d'informations, consultez Planification dynamique.

## Ensemble

Lorsque deux tâches ou plus sont sélectionnées, l'action **Lot** s'affiche. La sélection de **l'ensemble** crée un ensemble des tâches sélectionnées. Pour plus d'informations, voir Regroupement des tâches de commande de travaux

**Remarque :**
Si les modules d'extension Planification dynamique (com.snc.dynamic_scheduling) et Regroupement des tâches de service sur site (com.snc.fsm_task_bundle) sont tous deux activés, les actions **Affectation automatique** et **Ouverture en bloc** sont regroupées dans un menu déroulant.

.

### Mettre à jour plusieurs tâches de commande de travaux simultanément

Gagnez du temps et mettez à jour plusieurs tâches de commande de travaux à la fois dans le calendrier dans Espace de travail du répartiteur.

**Avant de commencer**
Rôle requis : wm_dispatcher

**Procédure**

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Distribution** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Sélectionnez **Espace de travail du répartiteur**.
3. Sur le calendrier, appuyez sur Espace de travail du répartiteur Maj ou Commande sur votre clavier pendant que vous sélectionnez plusieurs tâches.

   **Remarque :**
   Les tâches doivent être dans l'état affecté ou planifié pour être sélectionnées.

4. Sélectionnez l'icône Actions de ) dans le panneau latéral contextuel.
5. Sélectionnez l'action à effectuer sur les tâches :
   - Ouvrir enregistrement
   - Annuler l'affectation de tout
   - Verrouiller tout
   - Déverrouiller tout
   - Désélectionner tout

### Gérer des tâches de commande de travaux

Suivi et surveillance de l'état en temps réel des tâches de commande de travaux. Vous pouvez affecter automatiquement des tâches, enregistrer l'heure, demander plus d'informations et annuler la tâche de commande de travaux.

Traduction automatique

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

### Affecter des tâches de commande de travaux aux agents

Affectez une tâche de commande de travaux à un agent de service sur site à partir de Espace de travail du répartiteur.

## Avant de commencer

Rôle requis : wm_dispatcher

Si le temps nécessaire à l'achèvement de la tâche nécessite plusieurs entrées ou jours planifiés, sélectionnez l'option **Affecter via les entrées du calendrier** dans le formulaire de tâche de commande de travaux.

Si la tâche est affectée à un agent dans le territoire qui correspond le mieux à son emplacement, vous devez activer les options suivantes :

- Le Service sur site modèle de territoire, *`Field_Service_Territories`*. Pour plus d'informations, consultez Activer le modèle de Service sur site territoire.
- **Option Territoire** dans Espace de travail du répartiteur pour afficher les informations sur le territoire dans la carte de tâche et la carte de l'agent. Pour plus d'informations, consultez Activer Espace de travail du répartiteur les paramètres.

Si la méthode d'affectation des tâches doit respecter les calendriers d'équipe optimisés pour les effectifs, vous devez activer la configuration **Activer la planification des équipes pour FSM afin de déterminer la disponibilité** pour activer le modèle de Optimisation des effectifs pour le service sur site données. Pour plus d'informations, consultez Activer Optimisation des effectifs pour le service sur site.

**Remarque :**
Si la configuration **Activer la planification des équipes pour FSM afin de déterminer la disponibilité** est activée, le calendrier affiche les calendriers et les événements créés dans Optimisation des effectifs pour le service sur site l'application.Espace de travail du répartiteur

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez affecter des tâches de commande de travaux en attente à répartir manuellement ou automatiquement dans le Espace de travail du répartiteur.

- Pour affecter automatiquement des tâches de commande de travaux, vous devez activer la planification dynamique. L'aptitude d'affectation automatique associe automatiquement une tâche à un agent à proximité disposant des compétences nécessaires et d'un calendrier pouvant accueillir la tâche. Pour plus d'informations, consultez Configurer la planification dynamique dans Espace de travail du répartiteur.
- Pour affecter manuellement des tâches de commande de travaux, tenez compte des aspects suivants :
  - le temps nécessaire pour accomplir une tâche ;
  - la fenêtre de temps dans laquelle une tâche doit être accomplie ;
  - Le calendrier et la disponibilité des agents possédant les compétences nécessaires
  - La disponibilité des agents possédant les compétences requises, le cas échéant
  - la disponibilité des pièces requises ;
  - l'impact sur les autres tâches.
  - Carte d'acheminement des tâches de l'agent

Si un agent fait partie de plusieurs groupes d'affectation ou territoires, les répartiteurs verront l'agent sur plusieurs lignes du calendrier dans Espace de travail du répartiteur. 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.

modifier le calendrier de l'agent, le répartiteur doit apporter des modifications sur la ligne qui correspond au groupe d'affectation ou au territoire qu'il gère.

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Distribution** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Sélectionnez **Espace de travail du répartiteur**.

   **Remarque :**
   Vous pouvez trier, filtrer et faire correspondre les tâches de commande de travaux en fonction des dates du calendrier avant d'affecter des agents de service sur site. Pour plus d'informations, consultez Rechercher des tâches de commande de travaux et Rechercher des agents de service sur site appropriés.

3. Affectez la tâche de commande de travaux aux agents.

### Résultats

La tâche est affectée à un agent. Ce qui suit se produit alors :

- La tâche s'affiche sur le calendrier en regard du nom de l'agent. La couleur de la tâche de commande de travaux apparaît dans la couleur définie pour les tâches affectées.
- Le champ **Affecté à** de la tâche de commande de travaux contient le nom de l'agent.
- Si une tâche est affectée à un agent, le système met à jour la durée de déplacement estimée en fonction de l'emplacement de domicile de l'agent. La valeur mise à jour est basée sur le paramètre de propriété utilisé pour calculer le temps de déplacement et la `Manual Assignment` distance estimés.

Il peut y avoir des problèmes avec l'affectation de la tâche, tels que les suivants :

- Si la tâche affectée se trouve en dehors du rayon acceptable entre l'emplacement de la tâche et l'emplacement de l'agent, un message d'avertissement s'affiche.
- Si l'agent n'accepte pas dans un délai spécifique, la tâche de commande de travaux est automatiquement rejetée. Le répartiteur peut réaffecter la tâche à d'autres agents disponibles.

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

En tant que répartiteur, vous pouvez recommander les meilleures tâches disponibles pour combler les lacunes du calendrier d'un agent.

### Avant de commencer

Rôle requis : wm_dispatcher

Assurez-vous que le module d'extension Recommandation intelligente de tâche Service sur site est activé. Pour plus d'informations, consultez Activer la recommandation de tâche intelligente.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La fonctionnalité Recommandation intelligente de tâches identifie et recommande les meilleures tâches disponibles pour les agents en fonction de l'heure de début et de l'heure de fin sélectionnées en fonction des éléments suivants.

- Exclut les tâches de commande de travaux dont le calendrier est verrouillé.
- Prend en compte les emplacements de départ et d'arrivée de l'agent à partir de la table**des attributs du calendrier des ressources** pour le 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.

- Intègre le calendrier de l'agent et les événements de l'application si la configuration **Activer la planification des équipes pour FSM afin de déterminer** la Optimisation des effectifs pour le service sur site disponibilité est activée. Pour plus d'informations, consultez Configurations du domaine global et Activer Optimisation des effectifs pour le service sur site.

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Distribution** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Cliquez sur **Espace de travail du répartiteur**.
3. Dans le calendrier, sélectionnez une date pour afficher le calendrier d'un agent pour ce jour.
4. Sélectionnez l'espace vide qui indique l'écart dans le calendrier de l'agent.
   La boîte de dialogue Tâches recommandées affiche les cinq meilleures tâches disponibles pour l'agent. Les tâches sont classées par ordre décroissant en fonction de leur score de recommandation.
5. Dans la liste Tâches recommandées, sélectionnez la tâche que vous souhaitez affecter à l'agent.
6. Cliquez sur **Affecter**.

### Résultats

La tâche recommandée est affectée à l'agent. L'agent reçoit une notification push indiquant que la tâche de commande de travaux a été affectée.

#### Information associée

Recommandation intelligente de tâches

Configuration des recommandations de tâches intelligentes

Affecter des tâches à vous-même en fonction de la recommandation de tâche intelligente

## Enregistrer le temps passé sur une tâche

Enregistrez la durée d'exécution d'une tâche à l'aide de l'application Espace de travail du répartiteur .

### Avant de commencer

Rôle requis : wm_dispatcher

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Distribution** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Cliquez sur un numéro de tâche à partir du panneau des tâches ou du calendrier.
3. Cliquez sur **Heure de l'enregistrement**.
4. Dans le champ **Utilisateur** , sélectionnez un agent pour lequel vous souhaitez enregistrer le temps.
5. Saisissez le temps de travail.

| Champ | Description |
|---|---|
| Jours | Nombre de jours de travail sur la tâche. |
| Temps de travail (en heures) | Nombre d'heures de travail passées sur la tâche. |
| Temps de travail (en minutes) | Nombre de minutes de travail passées sur la tâche. |

Traduction automatique

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

6. **Facultatif :** Dans le champ Commentaires, saisissez des notes supplémentaires sur la tâche.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

### Résultats
La carte de pointage est automatiquement créée pour l'utilisateur.

## Annuler une tâche de commande de travaux dans Espace de travail du répartiteur

Annulez une tâche de commande de travaux si Espace de travail du répartiteur elle n'est plus nécessaire ou si elle est un doublon d'une autre tâche de commande de travaux.

### Avant de commencer
Rôle requis : wm_dispatcher

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les commandes de travaux et les tâches de commande de travaux dont l'état est **Fermé terminé** ou **Fermé incomplet** ne peuvent pas être annulées.

### Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Distribution** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Cliquez sur un numéro de tâche à partir du panneau des tâches ou du panneau des calendriers.
3. Cliquez sur **Annuler la tâche**.
4. Dans le champ **Notes de travail** , saisissez un motif d'annulation.
   Un message d'erreur s'affiche si le texte n'est pas saisi.

### Résultats
Le client reçoit une notification par SMS et par e-mail l'informant que la tâche de commande de travaux est annulée.

## Suspendre la commande de travaux parent d'une tâche

Suspendez la commande de travaux parent d'une tâche pour arrêter d'afficher les SLA actifs de la tâche, y compris le temps restant, l'état du SLA et toute violation.

### Avant de commencer
Rôle requis : wm_dispatcher.

### Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Distribution** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Cliquez sur un numéro de tâche à partir du panneau des tâches ou du panneau des calendriers.
3. Cliquez sur **Suspendre le parent**.
4. Dans le champ **Notes de travail** , saisissez le motif de la suspension.
   Un message d'erreur s'affiche si le texte n'est pas saisi.
5. Cliquez sur **Publier des notes de travail**.

### Résultats
La commande de travaux parente de la tâche est suspendue.

Traduction automatique

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

### Affecter une tâche de commande de travaux à un fournisseur de service externalisé dans Espace de travail du répartiteur

Affectez des tâches de commande de travaux directement aux fournisseurs de services externalisés (également appelés sociétés contractantes) à partir d'un groupe d'affectation externe à l'aide Espace de travail du répartiteur de .

#### Avant de commencer

Rôle requis : wm_dispatcher

- Activez le module d'extension Gestion des prestataires de service sur site (com.snc.fsm_contractor_management).
- Ajoutez des groupes d'affectation de fournisseurs externes au groupe de répartition. Pour plus d'informations, consultez Ajouter des groupes d'affectation externes au groupe de répartition.

#### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Distribution** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Cliquez sur **Espace de travail du répartiteur**.
3. Cliquez sur une tâche dans le panneau des tâches et faites-la glisser vers l'emplacement du calendrier d'un fournisseur de service externalisé dans les groupes Prestataires.

   **Example**
   Acme Services
   La boîte de dialogue Confirmation d'affectation s'affiche.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

#### Résultats

- La tâche s'affiche sur le calendrier en regard du nom du fournisseur de service externalisé.
- La tâche est affectée au gestionnaire du fournisseur de service externalisé.
- La vue calendrier du fournisseur de service externalisé affiche les informations sur l'utilisation de la capacité en pourcentage et définition. Par exemple, si la capacité définie de la société est de cinq tâches et que jusqu'à présent seulement deux tâches sont affectées à la société, les données d'utilisation de la capacité montrent que 40 % de la capacité a été utilisée et que 2 tâches sur 5 ont été affectées à la société. Pour plus d'informations sur les règles de réservation de capacité, reportez-vous à la section Capacité et gestion des réservations.
- Si les tâches affectées au fournisseur de service externalisé sont supérieures à sa capacité définie, une barre verticale rouge s'affiche sur le calendrier, indiquant la surallocation des tâches.

### Affichage des agents et des tâches sur la Espace de travail du répartiteur carte

Vous pouvez utiliser la carte pour suivre, gérer et analyser les affectations d'agents Espace de travail du répartiteur et les tâches de commande de travaux dans des emplacements spécifiques. La carte se trouve dans le tableau de bord du répartiteur et Espace de travail du répartiteur.

Vous pouvez gérer les tâches et les acheminements à partir de la carte, filtrer la vue et déterminer les agents qui sont à l'heure ou en retard. La Espace de travail du répartiteur carte utilise des données de géolocalisation pour afficher les tâches et les agents dans les

Traduction automatique

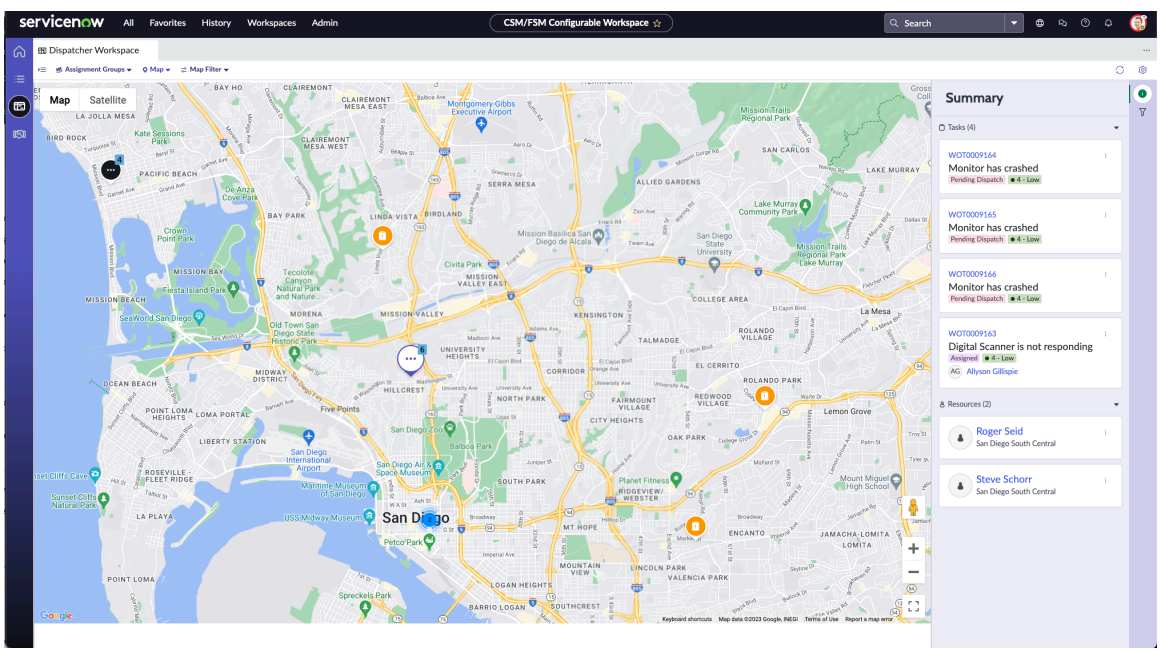
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

emplacements de champ. Lorsque vous sélectionnez une épingle de carte dans la Espace de travail du répartiteur carte, l'enregistrement de cette tâche ou de cet agent s'affiche dans le panneau latéral contextuel. Les épingles de carte servent de points d'accès rapides.

- La Espace de travail du répartiteur vue de la carte est centrée en fonction des grappes d'épingles de carte. Les grappes d'épingles de carte regroupent les épingles de carte proches les unes des autres en une seule grappe. Vous pouvez effectuer un zoom avant, un zoom arrière et afficher la carte en plein écran. Sélectionnez la grappe de cartes pour zoomer sur la carte afin d'afficher les marqueurs de carte des tâches et des agents de commande de travaux.
- Les épingles de carte dans la Espace de travail du répartiteur carte marquent l'emplacement des tâches et des agents dans la zone du répartiteur. Les icônes servent de points d'accès aux enregistrements correspondants. Des épingles de tâche uniques sont affichées en fonction de l'état de la tâche de commande de travaux.
- Les épingles de carte correspondant à une seule tâche ou à un seul agent s'affichent dans le panneau latéral contextuel avec les informations de planification.
- La carte affiche des marqueurs individuels, et non toutes les tâches sur la carte. Ceci est important car plusieurs tâches ou agents peuvent se trouver à un seul emplacement, mais uniquement indiqués par un seul marqueur de carte.
- Afin d'optimiser les performances, la carte affiche uniquement les tâches actuelles chargées sur la page, et non toutes les tâches disponibles. Vous pouvez modifier ce paramètre afin que davantage de tâches soient chargées sur la page, ce qui entraîne l'affichage d'un plus grand nombre de marqueurs sur la carte. Pour plus d'informations, consultez Déterminer les tâches à afficher dans le panneau des tâches.

- Si vous souhaitez modifier chaque cluster pour afficher le nombre total de tâches et d'agents, consultez la propriété sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.cluster_label ici : Configurer l'apparence de la carte dans Espace de travail du répartiteur.

**Remarque :**
La carte peut charger au maximum 2 000 enregistrements à partir du panneau de tâches et du planificateur. Lorsque plus de 2 000 enregistrements sont enregistrés, la carte affiche un message pour affiner la requête afin de s'assurer que tous les enregistrements sont affichés sur la carte.




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

Traduction automatique

**Information associée**

Exécuter une tâche à partir de la carte de l'agent

### Exécuter l'optimisation pour vos groupes ou territoires à partir de Espace de travail du répartiteur

Réaffectez des tâches et maximisez la productivité en les exécutant Optimisation du calendrier sur demande lorsque les conditions de planification changent.

### Avant de commencer

- Optimisation du calendrier doit être activé. Pour plus d'informations, consultez Activer Optimisation du calendrier.
- L'optimisation intrajournalière doit être configurée. Pour plus d'informations, consultez Configurer l'optimisation intrajournalière.

Rôle requis : schedule_optimization_user

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Optimisation du calendrier Peut être configuré pour exécuter le moteur d'optimisation par lots pendant la nuit ou à des intervalles sélectionnés tout au long de la journée. Cette procédure décrit comment les répartiteurs peuvent exécuter l'optimisation sur demande à partir de Espace de travail du répartiteur.

Pour plus d'informations sur l'exécution automatique du moteur d'optimisation, reportez-vous à la section Configurer Optimisation du calendrier.

Optimisation du calendrier prend en compte les emplacements de départ et d'arrivée de l'agent à partir de la table **Attributs du calendrier des ressources** pour le jour donné.

L'optimisation du calendrier ne détecte pas les changements que vous apportez aux agents ou aux tâches pendant une exécution d'optimisation. Le système tient compte des changements apportés aux agents et aux tâches lors de la prochaine exécution d'optimisation. Lorsqu'une exécution à la demande est en cours, toutes les exécutions planifiées seront mises en pause. La pause restera en vigueur jusqu'à la fin de la journée et les exécutions prévues reprendront le lendemain.

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **DistributionEspace de travail du répartiteur >**.
2. Sélectionnez Espace **de travail du répartiteur** dans le volet de navigation de gauche.
3. Sélectionnez **Résumé de l'optimisation** dans le panneau latéral contextuel.
4. **Facultatif :** Sélectionnez l'icône en forme de crayon pour modifier la politique que vous souhaitez utiliser pour exécuter l'optimisation.
5. Sélectionnez **Exécuter l'optimisation**.
6. **Facultatif :** Sélectionnez **Mettre en pause les exécutions planifiées** pour planifier les tâches manuellement.

**Remarque :**
Les données d'optimisation du calendrier ne s'actualisent pas automatiquement. Activez l'actualisation automatique dans les paramètres.

**Information associée**

Configurer l'optimisation sur 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.

### Limiter l'affichage de la Espace de travail du répartiteur carte aux tâches ou aux agents

Réduisez le nombre d'épingles affichées sur la carte dans l'espace de travail du répartiteur en affichant les tâches ou les agents.

#### Avant de commencer

Rôle requis : wm_dispatcher

#### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Distribution** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Sélectionnez Espace **de travail du répartiteur** dans le volet de navigation de gauche.
3. Sélectionnez **Calendrier** (nom de la vue par défaut) et choisissez l'affichage principal dans la liste déroulante.
   - Affichez uniquement la carte en sélectionnant **Carte**.
   - Affichez la carte et le calendrier en sélectionnant **Hybride**.
   - Sélectionnez **Calendrier** pour afficher le calendrier.
4. Sélectionnez **le filtre de carte** et indiquez si seuls les agents ou uniquement les tâches apparaissent sur la carte de répartition.
   - Pour afficher uniquement les agents, sélectionnez **Agents**.
   - Pour afficher uniquement les tâches, sélectionnez **Tâches**.
5. **Facultatif :** Affichez à nouveau les agents et les tâches sur la carte en sélectionnant l'icône ).

### Afficher le calendrier d'un agent

Vous pouvez afficher le calendrier d'un agent, sa disponibilité, ses événements personnels et ses tâches qui sont affectées ou en cours de résolution.

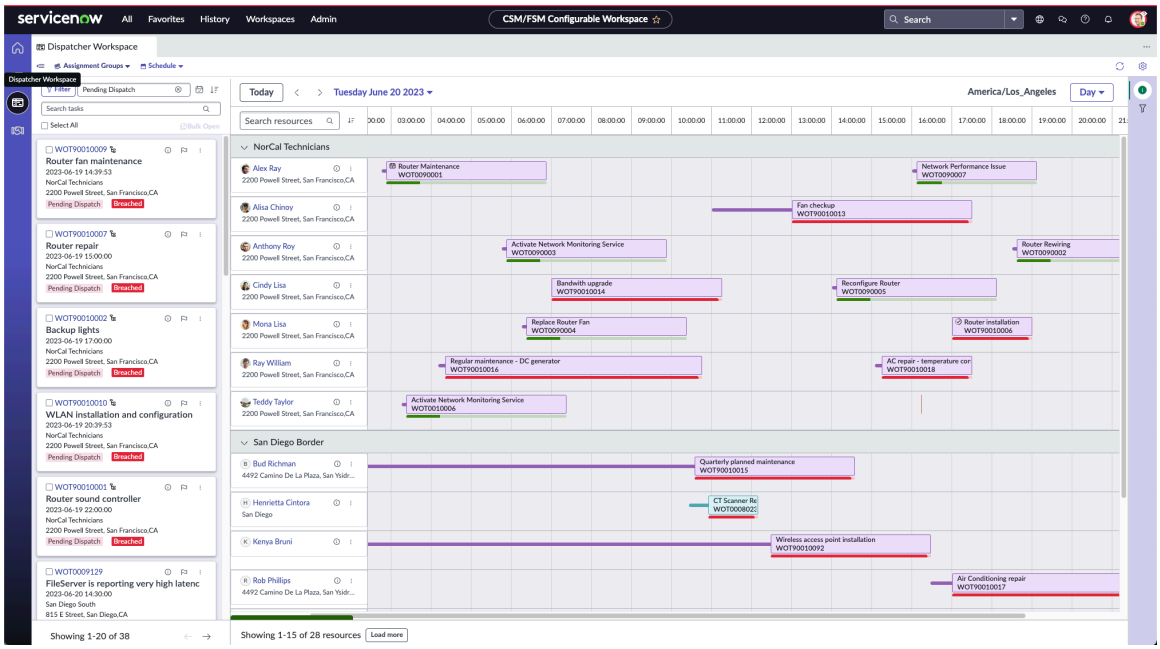
Le calendrier affiche les informations de l'agent pour un jour, un jour de travail ou une semaine sélectionné. Les cartes de ressources sont affichées en fonction de la disponibilité des adhésions dans la fenêtre de calendrier. La carte de ressources s'affiche sur le côté gauche du calendrier dans Espace de travail du répartiteur. Les cartes de ressources contiennent des informations sur la ressource qui appartient à un certain groupe. Si la date se situe dans la plage spécifiée, la carte de ressources de l'agent s'affiche. Les tâches affectées à un agent apparaissent dans les créneaux du calendrier de l'agent. Une ligne horizontale qui apparaît sur le côté gauche d'une tâche peut indiquer l'une des informations suivantes :

- Heure de début de déplacement estimée qui inclut la durée tampon estimée d'arrivée sur site
- Heure de début réelle du déplacement
- Heure de début du travail planifié
- Heure de début de tâche réelle

**Remarque :**
Aucun indicateur visuel n'apparaît pour les tâches qui n'ont pas d'heure de début de déplacement spécifiée. En outre, la **durée tampon estimée d'arrivée sur site** n'est prise en compte que lorsque la propriété Activer/désactiver l'enregistrement d'arrivée sur site pour les agents est activée et a été ajoutée à la carte de tâche. Pour plus d'informations, consultez Configurations du domaine global.

Traduction automatique

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




En tant que répartiteur, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Définissez les valeurs par défaut des filtres de ressources en cochant la **vue Enregistrer sous par défaut** et en sélectionnant **Appliquer**. Cela écrase les sélections existantes et conserve vos nouvelles sélections de ressources même après la fin d'une session.

> **Remarque :**
> Les sélections ne sont conservées que si vous les enregistrez en tant que vue par défaut. Les sélections non enregistrées sont effacées une fois la session terminée.

- Affichez les derniers paramètres par défaut enregistrés en sélectionnant **l'option Restaurer la valeur par défaut**. Cette option n'est visible que si vos nouvelles sélections sont différentes des sélections par défaut.
- Utilisez l'icône de filtre de territoire pour affecter des tâches aux agents en fonction de leurs compétences, de leur disponibilité et de leur emplacement géographique.
- Utilisez le numéro de tâche pour afficher le SLA de tâche dans le panneau des tâches ou dans le calendrier. La tâche apparaît dans l'emplacement du calendrier de l'agent.
- Utilisez l'icône Actions supplémentaires et sélectionnez **Supprimer tous les écarts de temps** pour réorganiser un calendrier afin que les tâches se succèdent. Tout délai requis entre les tâches est respecté.
- Affichez les détails du SLA de tâche dans l'enregistrement SLA de tâche, tels que l'étape du SLA de tâche et si le SLA a été rompu. Les détails du SLA s'affichent sur la carte de tâche dans le panneau des tâches et le calendrier. Le nombre indiqué sur la carte dans le panneau des tâches indique la durée restante avant que le SLA ne soit rompu. La ligne horizontale qui apparaît sous la tâche dans la vue calendrier est une barre de tâches. La barre et le numéro dans le panneau des tâches indiquent l'étape du SLA de tâche avec des couleurs différentes en fonction des durées de SLA suivantes :

| Durée du SLA | Couleur de la barre |
|---|---|
| Inférieur à 50 % | Vert |
| Entre 50 % et 75 % | Jaune |
| Entre 75 % et 100 % | Orange |

Traduction automatique

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

| Durée du SLA | Couleur de la barre |
| --- | --- |
| Supérieur à 100 % (rompu) | Rouge |
| En pause | Gris |

### Afficher et optimiser l'acheminement des tâches d'agent dans Espace de travail du répartiteur

Affichez les enregistrements et calendriers des agents, et affichez ou optimisez l'itinéraire de tâche planifiée d'un agent pour ce jour. Vous pouvez les aider à gérer plus efficacement leurs calendriers et leurs tâches.

#### Avant de commencer

Vous devez activer la propriété système sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_ws_map.route_enabled pour afficher l'icône d'itinéraire dans votre espace de travail du répartiteur.

Vous devez sélectionner la propriété système work.management.optimization.conflict_handling pour éviter les conflits dus aux tâches de débordement lors de l'optimisation de l'itinéraire. Pour plus d'informations, consultez Propriétés installées avec Gestion des services sur site.

Rôle requis : wm_dispatcher et wm_manager

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans le Espace de travail du répartiteur, vous pouvez afficher les itinéraires de toutes les tâches d'un ou de plusieurs agents pour ce jour à l'aide de la fonctionnalité d'itinéraire. Les itinéraires indiquent l'itinéraire terminé de l'agent, l'itinéraire futur et l'itinéraire qu'il emprunte pour retourner à son emplacement d'origine une fois les tâches terminées.

Vous pouvez également optimiser l'itinéraire des tâches pour qu'un agent réorganise les tâches aussi efficacement que possible. La fonctionnalité d'optimisation de l'itinéraire prend en compte les attributs suivants lors de la réorganisation des tâches d'agent pour la journée :

- Respecte les congés personnels de l'agent et réachemine les tâches avant ou après la pause.
- Ne réorganise pas les tâches de commande de travaux qui sont verrouillées.
- Contrôle la planification des tâches de débordement pour éviter les conflits en sélectionnant l'une des méthodes comportementales telles que l'optimisation de l'itinéraire d'arrêt, la désaffectation des tâches de débordement ou l'ajustement de la tâche de débordement en l'affectant vers la fin du calendrier de l'agent.
- Prend en compte les emplacements de début et de fin de journée de l'agent à partir de la table **Attributs du calendrier des ressources** .

**Remarque :**

Si votre organisation utilise des plans d'attributs de calendrier avec des territoires et que vos agents disposent d'un emplacement de domicile temporaire, l'emplacement de domicile temporaire s'affichera pendant la durée sur la carte dans Espace de travail du répartiteur. Pour plus d'informations, consultez Attributs de calendrier des changements pour 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.

### Procédure

1. Accédez à la **Service sur site** > **Distribution** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Sélectionnez **Espace de travail du répartiteur**.
3. **Facultatif :** Recherchez un agent de service sur site dont vous souhaitez afficher l'itinéraire. Pour plus d'informations, consultez Rechercher des agents de service sur site appropriés.
4. Sélectionnez **Carte** ou **Hybride** dans la liste déroulante **Calendrier** .
5. Cliquez avec le bouton droit sur le code PIN d'un agent, puis effectuez l'une des actions suivantes :
   - **Afficher/masquer l'itinéraire** : affiche l'itinéraire si l'itinéraire est masqué, masque l'itinéraire si l'itinéraire est affiché.

     **Remarque :**

     Si vous affichez un itinéraire, l'itinéraire terminé par l'agent s'affiche également. Les itinéraires terminés sont de couleur plus claire, ne s'affichent qu'en ligne droite et ne correspondent pas nécessairement à l'itinéraire exact emprunté par l'agent.

   - **Optimiser l'itinéraire** : ouvre la fenêtre d'optimisation de l'itinéraire. Dans la boîte de dialogue Optimiser l'itinéraire, sélectionnez **Optimiser**.

   Si vous avez choisi **Optimiser l'itinéraire**, les événements suivants se produisent :

   Les tâches sont réorganisées en fonction de la séquence d'itinéraires.

   La boîte de dialogue Optimiser l'itinéraire affiche les détails comparés des nouveaux et anciens itinéraires, tels que la visualisation de la carte, le temps de trajet, la distance parcourue et le nombre de tâches. Le nouvel itinéraire s'affiche en bleu, tandis que l'ancien itinéraire est grisé.

   Les tâches de débordement sont gérées en fonction du comportement d'optimisation de l'itinéraire sélectionné.
6. **Facultatif :** Pour effacer l'itinéraire de l'agent de la carte, sélectionnez **Masquer tous les itinéraires** dans la vue de carte.

### Utilisation pour les opérations de l'équipe Espace de travail du répartiteur

Utilisez les Espace de travail du répartiteur pour créer, modifier et activer des équipes et affecter des tâches de commande de travaux aux équipes.

En tant que répartiteur, vous pouvez utiliser Espace de travail du répartiteur pour effectuer les activités suivantes :

- Créer ou modifier les équipes
- Affecter des membres à l'équipe
- Filtrer et afficher les tâches dans le panneau des tâches qui ont besoin d'une équipe
- Triez les équipes en fonction de la distance et des compétences pour les tâches qui nécessitent une équipe.

**Remarque :**

La fonctionnalité glisser-déplacer n'est pas activée pour les tâches nécessitant 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.

### Créer des équipes

En tant que répartiteur, vous pouvez créer des équipes auxquelles Espace de travail du répartiteur vous pouvez affecter des tâches de commande de travaux.

## Avant de commencer

Rôle requis : wm_dispatcher

## Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des services sur site** > **Distribution** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Cliquez sur l'icône **Liste** (icône
3. Dans le panneau Listes, accédez à **Distribution** > **Mes équipes**
4. Cliquez sur **Nouveau**.

### Formulaire Créer une nouvelle équipe

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de l'équipe. |
| Description | Description de l'équipage. |
| Leader | Nom du chef de l'équipe. |
| Taille | Nombre total d'agents, y compris le chef, dans l'équipe. |
| Début effectif | Date de début à partir du moment où l'équipe et ses membres associés, tels que le leader et d'autres membres de l'équipe, sont actifs. |
| Fin effective | Date de fin jusqu'à ce que l'équipe et ses membres associés, tels que le leader et d'autres membres de l'équipe soient actifs. |
| Planifier | Heures de travail de l'équipage. |
| Emplacement | Emplacement de l'équipe. |
| Rayon de déplacement maximum | Rayon dans l'unité de distance sélectionnée (miles ou kilomètres). |
| Unité de distance | Unité de distance couverte en miles ou kilomètres. |
| Actif | Option permettant d'indiquer si l'équipe est disponible pour la sélection lors de l'affectation à une tâche de commande de travaux. |

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Résultats

L'équipe est créée en même temps que les enregistrements de liste connexe, tels que les détails, les groupes, les compétences et les délégataires de tâches.

Traduction automatique

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

### Créer des équipes ad hoc dans Espace de travail du répartiteur

Créez des équipes ad hoc pour une tâche si aucune équipe existante n'est disponible pour travailler sur la tâche ou si la tâche nécessite des compétences spécifiques pour effectuer la tâche.

**Avant de commencer**
Rôle requis : wm_dispatcher

**Pourquoi et quand exécuter cette tâche**
L'option Créer une équipe est disponible dans le formulaire de tâche de commande de travaux si les conditions suivantes sont remplies :

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

**Remarque :**
Vous ne pouvez créer qu'une seule équipe pour une tâche de commande de travaux. Si vous essayez de créer une autre équipe pour une tâche, le système vous redirige vers l'équipe existante.

**Procédure**

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Distribution** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Cliquez sur **Espace de travail du répartiteur**.
3. Recherchez et ouvrez une tâche de commande de travaux pour laquelle vous souhaitez créer une équipe. Pour plus d'informations, consultez Rechercher des tâches qui nécessitent une équipe sur Espace de travail du répartiteur.
4. Cliquez sur **Créer une équipe**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

**Formulaire Créer une nouvelle équipe**

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de l'équipe.<br><br>Ce champ est renseigné automatiquement en fonction de la tâche de commande de travaux pour laquelle une équipe ad hoc est créée. Par exemple, WOT9001007 Crew. |
| Description | Description pour l'équipe.<br><br>Ce champ est automatiquement renseigné avec un message texte par défaut, par exemple, « L'équipe doit travailler sur WOT9001007 ». |
| Leader | Nom du chef de l'équipe. |
| Taille | Champ en lecture seule. La valeur de ce champ est une référence de la table d'appartenance à l'équipe. |

Traduction automatique

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

| Champ | Description |
|---|---|
| Initiateur | Numéro de tâche de commande de travaux pour laquelle vous créez une équipe.<br><br>Ce champ est renseigné automatiquement avec le numéro de tâche de commande de travaux pour lequel une équipe ad hoc est créée. Par exemple, WOT9001007. |
| Planifier | Champ en lecture seule. Heures de travail de l'équipage.<br><br>La valeur de ce champ est une référence à partir des champs Début du déplacement planifié et Fin estimée de la tâche de commande de travaux. |
| Emplacement | Emplacement de l'équipe. |
| Rayon de déplacement maximum | Rayon dans l'unité de distance sélectionnée (miles ou kilomètres). |
| Unité de distance | Unité de distance couverte en miles ou kilomètres. |
| Actif | Option permettant d'indiquer si l'équipe est disponible pour la sélection lors de l'affectation d'une tâche de commande de travaux. |

6. Cliquez sur **Enregistrer**.

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

## Créer des équipes rapides dans Espace de travail du répartiteur

Créez des équipes planifiées ou ad hoc plus rapidement et plus efficacement à l'aide d'une interface unique dans Espace de travail du répartiteur. Cela aide les répartiteurs à afficher le calendrier et la disponibilité de l'agent tout en créant et en ajoutant des membres d'équipe.

### Avant de commencer
Rôle requis : wm_dispatcher et wm_crew_moderator

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lors de la création d'une équipe, vous pouvez afficher simultanément la disponibilité des agents et des équipes sans perdre le contexte d'un calendrier dans Espace de travail du répartiteur.

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des services sur site** > **Distribution** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Sélectionnez **Espace de travail du répartiteur** dans le volet de navigation de gauche.
3. Créez une équipe régulière ou une équipe ad hoc (spécifique à une tâche).

Traduction automatique

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

- Pour créer une équipe, sélectionnez l'icône ) dans le panneau droit de Espace de travail du répartiteur.
- Pour créer une équipe ad hoc (spécifique à la tâche) pour une tâche de commande de travaux dont l'état est en attente d'expédition, sélectionnez l'icône Actions ) sur la carte de tâche, puis sélectionnez **Créer une équipe**.

4. Remplissez les champs du formulaire.

**Formulaire Créer une équipe**

| Champ | Description |
|---|---|
| Détails | |
| Formulaire initiés | Numéro de tâche de commande de travaux pour lequel l'équipe est créée.<br><br>Ce champ est automatiquement défini sur le numéro de tâche de commande de travaux si vous créez une équipe spécifique à une tâche. |
| Nom | Nom de l'équipe.<br><br>Ce champ est automatiquement défini sur le numéro de tâche de commande de travaux qui s'affiche dans le champ **Initié à partir de** . Par exemple, WOT9001007 Crew.<br><br>**Remarque :**<br>Vous devez entrer un nom pour créer une équipe planifiée. |
| Leader | Nom du chef de l'équipe. |
| Taille | Nombre d'agents nécessaires dans l'équipe. |
| Emplacement | L'emplacement de l'équipe dépend du groupe d'affectation sélectionné dans la tâche de commande de travaux. |
| Début effectif | Date de début à partir du moment où l'équipe est active pour travailler sur la tâche. |
| Fin effective | Date de fin jusqu'au moment où l'équipe est active pour travailler sur la tâche. |

5. Sélectionnez **Suivant**.
   L'équipe est créée.
6. Ajoutez des membres de l'équipe.
   a. Dans la section Membres du volet de l'équipe, cliquez sur le champ **Membres** .
   b. Sélectionnez les noms des membres à ajouter à l'équipe dans la liste.
7. **Facultatif :** Ajoutez de l'équipement à 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.

**a.** Dans le volet Équipement de la liste de l'équipe, cliquez dans le champ **Équipement** .

**b.** Sélectionnez les éléments d'équipement à affecter à l'équipe.

**8.** Sélectionnez **Mettre à jour**.

### Afficher les équipes dans le Espace de travail du répartiteur calendrier

Vous pouvez afficher le calendrier, la disponibilité et les tâches de l'équipe qui sont affectées à l'équipe ou son travail en cours.

Dans Espace de travail du répartiteur, le calendrier affiche les informations de l'équipe pour un jour, un jour de travail ou une semaine sélectionné. Les tâches affectées à une équipe apparaissent dans les créneaux du calendrier de l'équipe. Une ligne horizontale qui apparaît sur le côté gauche d'une tâche peut indiquer les informations suivantes :

- Heure de début de déplacement estimée
- Heure de début réelle du déplacement

**Remarque :**
Aucun indicateur visuel n'apparaît pour les tâches dont l'heure de début de déplacement n'est pas spécifiée.

### Rechercher des équipes sur Espace de travail du répartiteur

Recherchez des équipes ayant des attributs Espace de travail du répartiteur spécifiques afin de pouvoir effectuer les affectations appropriées.

#### Avant de commencer
Rôle requis : wm_dispatcher

#### Procédure

**1.** Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Distribution** > **Espace de travail du répartiteur**.

**2.** Cliquez sur **Espace de travail du répartiteur**.

**3.** Tapez le terme recherché dans le champ **Ressources de recherche** , puis cliquez sur l'icône ).

#### Résultats
Une liste d'équipes s'affiche en fonction des critères de filtre. Si les équipes ne sont pas disponibles pour la période sélectionnée, un message s'affiche.

### Mettre à jour les besoins de l'équipe pour la tâche de commande de travaux dans Espace de travail du répartiteur

En tant que répartiteur, vous pouvez ajouter ou mettre à jour le nombre d'agents requis pour effectuer un type particulier de travail afin de terminer la tâche.

#### Avant de commencer
Assurez-vous que la case **A besoin d'équipe** est cochée dans la tâche de commande de travaux.

Rôle requis : wm_admin, wm_dispatcher

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La taille minimale de l'équipe par défaut est de deux pour les tâches de commande de travaux créées à l'aide du modèle de commande de travaux avec l'option **Requiert une équipe** définie sur vrai.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 **Tous** > **Gestion des services sur site** > **Distribution** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Cliquez sur l'icône **Liste** (icône
3. Dans le panneau Listes, accédez à **Tâches d'ordre de travail** > **Mes tâches de commande de travaux**.
4. Ouvrez une tâche de commande de travaux à partir de la liste qui est à l'état Brouillon ou Expédition en attente.
5. Dans la liste connexe Besoin de l'équipe, saisissez le nombre d'agents requis dans les champs **Taille minimale de l'équipe** et **Taille de l'équipe recommandée** .

**Remarque :**

- La taille de l'équipe recommandée doit être égale ou supérieure à la taille minimale de l'équipe.
- La taille minimale de l'équipe doit être égale ou supérieure à deux.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Rechercher des tâches qui nécessitent une équipe sur Espace de travail du répartiteur

Recherchez les tâches de commande de travaux qui nécessitent une équipe dans le panneau des Espace de travail du répartiteur tâches.

### Avant de commencer

Rôle requis : wm_dispatcher

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez filtrer et trier les tâches de commande de travaux en fonction du filtre Tâches de l'équipe configuré par l'administrateur.

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Distribution** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Cliquez sur **Espace de travail du répartiteur**.
3. Dans le panneau des tâches, sélectionnez **Tâches de l'équipe** dans la liste.

### Résultats

Toutes les tâches qui nécessitent une équipe et qui sont à l'état Expédition en attente sont affichées dans le panneau des tâches.

## Identifier les équipes et les agents pour les tâches de l'équipe sur Espace de travail du répartiteur

Identifiez l'équipe et les agents les plus éligibles en fonction des compétences et de la distance de l'équipe pour les affecter aux tâches de commande de travaux qui nécessitent une équipe.

### Avant de commencer

Rôles requis : wm_dispatcher

Traduction automatique

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

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les équipes sont triées par ordre alphabétique par défaut. Les agents sont recommandés en fonction des critères de sélection définis dans le *Agents for crew tasks* filtre. Pour plus d'informations, consultez

Rechercher des tâches qui nécessitent une équipe sur Espace de travail du répartiteur

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Distribution** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Cliquez sur **Espace de travail du répartiteur**.
3. Recherchez et sélectionnez les tâches de commande de travaux qui nécessitent une équipe dans le panneau des tâches.
   Pour plus d'informations, consultez Rechercher des tâches qui nécessitent une équipe sur Espace de travail du répartiteur.
   Le panneau d'agent affiche la liste des équipes triées en fonction des critères de tri par défaut.
4. **Facultatif :** Si la planification dynamique est activée, affichez les équipes et agents recommandés en fonction des compétences requises, de l'emplacement et de la disponibilité des agents en sélectionnant **Affecter automatiquement des règles** dans la liste Classer les ressources.
   Le panneau d'agent affiche la liste des équipes et des agents recommandés triés en fonction des critères de recommandation définis.

   **Remarque :**

   (Optional) Le panneau d'agent affiche une équipe spécifique à la tâche en haut de la liste si une équipe a été créée pour la tâche de commande de travaux sélectionnée. Pour plus d'informations, voir Créer des équipes spécifiques à une tâche ad hoc

5. Triez la liste de l'équipe en fonction de la distance ou des compétences.
   - Pour trier les équipes en fonction de la distance entre l'équipe et la tâche, cliquez sur **Distance**.
   - Pour trier les équipes en fonction des compétences mentionnées dans la tâche, cliquez sur **Compétences**.

### Résultats

Les équipes et les agents sont triés en fonction du critère de filtre sélectionné.

## Afficher les tâches de l'équipe sur Espace de travail du répartiteur

En tant que répartiteur, vous pouvez afficher les tâches qui nécessitent une équipe et qui sont affectées à une équipe.

### Avant de commencer

Rôle requis : wm_dispatcher

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Distribution** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Cliquez sur**Espace de travail du répartiteur**.
3. Sélectionnez une date dans le calendrier pour afficher la tâche d'équipe affectée aux agents disponibles le jour sélectionné.
4. Cliquez sur **OK**.

Traduction automatique

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

La tâche s’affiche sur le calendrier à côté des membres de l’équipe et des délégataires supplémentaires inclus pour la tâche de l’équipe. La tâche de commande de travaux affectée affiche l’avatar de l’équipe.

5. Dans le panneau Agent, recherchez l’équipe à laquelle la tâche d’équipe est affectée.

### Résultats

- La tâche est affichée sur le calendrier à côté de l’équipe.
- Le champ Équipe affectée de la tâche de commande de travaux contient le nom de l’équipe. Si le chef d’équipe n’accepte pas dans un délai spécifique, la tâche de commande de travaux est rejetée. Le répartiteur peut réaffecter la tâche à d’autres agents disponibles.
- Si une tâche est affectée à une équipe, le système met à jour la durée de déplacement estimée en fonction de l’emplacement de départ de l’équipe ou de l’emplacement de départ précédent. La valeur mise à jour est basée sur le paramètre de propriété Affectation manuelle utilisé pour calculer le temps et la distance de déplacement estimés.
- Un message d’avertissement s’affiche si la tâche affectée se trouve en dehors du rayon acceptable entre l’emplacement de la tâche et l’emplacement de l’équipe.

## Affecter des tâches de commande de travaux aux équipes le Espace de travail du répartiteur

Affecter des équipes à une tâche de commande de travaux qui nécessite une équipe d’agents dans Espace de travail du répartiteur.

### Avant de commencer

Si vous planifiez une tâche sur plusieurs entrées ou jours du calendrier, un calendrier de travail doit avoir été affecté à l’équipe. Pour plus d'informations, consultez Créer un calendrier de travail pour les agents.

**Remarque :**
Si le calendrier de l’équipe n’a pas été défini et que vous affectez automatiquement une tâche, le calendrier par défaut est utilisé.

Si vous souhaitez affecter des tâches de commande de travaux aux équipes dans les territoires qui correspondent le mieux à leur emplacement, vous devez activer les options suivantes :

- Le Service sur site modèle de territoire, *`Field_Service_Territories`*. Pour plus d'informations, consultez Activer le modèle de Service sur site territoire.
- L’option **Territoire** dans Espace de travail du répartiteur doit être activée pour afficher les informations sur le territoire dans la carte de tâche et la carte d’agent. Pour plus d'informations, consultez Activer Espace de travail du répartiteur les paramètres.

Rôle requis : wm_dispatcher

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez affecter des tâches qui sont à l’état Expédition en attente. Lors de l’affectation et de la répartition des tâches de commande de travaux aux équipes, tenez compte des aspects suivants :

- Facteurs d’achèvement des tâches : temps requis pour l’achèvement des tâches et les échéances des tâches (dates de début et de fin des fenêtres).
- Considérations relatives à l’affectation de l’équipe : l’affectation de l’équipe est basée sur son calendrier et sa disponibilité, ce qui permet de s’assurer qu’elle possède les compétences et les pièces nécessaires, avec une disponibilité alignée sur les ensembles de compétences configurés. le temps nécessaire pour accomplir une tâche ;

Traduction automatique

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

- Compétences de l’agent : aligne les compétences spécifiques requises pour la tâche sur celles possédées par les membres de l’équipe.
- Exigences de la tâche : Fait correspondre les capacités de l’équipe aux exigences de la tâche.

Si le module d’extension Territory Planning est actif et que le modèle de territoire est activé, il faut tenir compte des facteurs supplémentaires suivants :

- Alignement territorial : garantit que l’équipe se trouve sur le territoire de la tâche.
- Appartenance au territoire : l’éligibilité des agents à l’affectation de tâches est déterminée par leur appartenance au territoire associé.

Méthodes d’affectation des tâches :

1. Affectation manuelle : le répartiteur sélectionne la meilleure équipe pour la tâche, en veillant à ce que ses dates d’effet correspondent aux dates de début et de fin de la fenêtre de tâche. Le répartiteur vérifie également la disponibilité des agents au sein de l’équipe en fonction des dates d’adhésion à leur territoire.
2. Affectation dynamique : la planification dynamique affecte automatiquement des tâches aux équipes en fonction de facteurs tels que l’alignement du territoire, la disponibilité de l’équipe, les compétences des agents et les exigences des tâches. S’il existe une équipe appropriée, elle est affectée à la tâche ; Sinon, une nouvelle équipe est créée. Lorsque l’équipe créée dynamiquement est affectée à une tâche de commande de travaux dans un territoire, l’adhésion à l’équipe est mise à jour et apparaît dans la liste connexe Adhésion à l’équipe du territoire.

Lors de la planification de tâches pour plusieurs jours :

- Affichez le calendrier de l’équipe pour une période sélectionnée dans le calendrier, par exemple jour, jour de travail, semaine, deux semaines ou quatre semaines. Le calendrier affiche également la fenêtre de tâche affectée qui s’étend sur plusieurs jours ou semaines.
- Affichez les équipes recommandées pour la tâche à l’aide de l’option **Affecter automatiquement des règles** . Pour plus d'informations, consultez Rechercher des agents de service sur site appropriés.

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Distribution** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Sélectionnez **Espace de travail du répartiteur**.
3. Recherchez et ouvrez la tâche de commande de travaux que vous souhaitez affecter.
   Pour plus d'informations, consultez Rechercher des tâches qui nécessitent une équipe sur Espace de travail du répartiteur.
4. Cochez la case **A besoin d’une équipe** si elle n’est pas déjà cochée.
5. Si vous devez planifier des tâches de commande de travaux couvrant plusieurs entrées ou jours du calendrier, cochez la case **Affecter via les entrées du calendrier** si elle n’est pas déjà sélectionnée.
6. Affectez la tâche de l’équipe.
7. 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 tâche est affectée à l'équipe. Tous les membres de l'équipe reçoivent une notification push indiquant que la tâche de commande de travaux est affectée. La liste connexe des délégataires de tâches est ajoutée à la tâche de commande de travaux. La liste affiche les noms des membres de l'équipe, qui comprennent à la fois le chef de l'équipe et les agents de l'équipe.

## Affecter un agent ad hoc à l'équipe sur une tâche de commande de travaux

Ajoutez des membres ad hoc à une tâche de commande de travaux qui nécessite une équipe.

### Avant de commencer
Rôle requis : wm_dispatcher

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez ajouter des agents ad hoc pour travailler sur une tâche d'équipe. Ces agents rejoignent les membres de l'équipe pour travailler sur la tâche, mais ne font pas partie de l'équipe.

### Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Distribution** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Cliquez sur**Espace de travail du répartiteur**.
3. Ouvrez la tâche de commande de travaux à laquelle vous souhaitez affecter des agents ad hoc.
4. Dans la liste connexe des délégataires, cliquez sur **Ajouter**.
5. Remplissez les champs du formulaire.

**Formulaire Créer un nouveau délégataire de tâche**

| Champ | Description |
|---|---|
| Délégataire | Nom de l'agent que vous souhaitez ajouter. |
| Rôle | Rôle affecté à la ressource nouvellement ajoutée. Par exemple, membre ou responsable. |

6. Cliquez sur **Enregistrer**.

### Résultats
Un agent ad hoc est ajouté à la tâche de l'équipe.

## Ajouter des Service sur site membres de l'équipe dans Espace de travail du répartiteur

Ajoutez des agents à l'équipe selon les Service sur site besoins dans Espace de travail du répartiteur.

### Avant de commencer
Rôle requis : wm_dispatcher et wm_crew_moderator

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez ajouter des membres de l'équipe en cours d'exécution pour des tâches d'équipe sous-dimensionnées, telles que l'agent n'est pas disponible pendant une longue période ou les membres disponibles sont inférieurs au besoin d'équipe mentionné.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 **Tous** > **Gestion des services sur site** > **Distribution** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Cliquez sur **Espace de travail du répartiteur**.
3. Dans le panneau des tâches, sélectionnez **Tâches d'équipe sous-dimensionnées** dans la liste.
4. **Facultatif :** Sélectionnez la tâche de commande de travaux à laquelle vous souhaitez affecter l'agent.
5. **Facultatif :** Recherchez un agent de service sur site que vous souhaitez ajouter à l'équipe.

   (Optional) Pour plus d'informations, consultez Identifier les équipes et les agents pour les tâches de l'équipe sur Espace de travail du répartiteur.

6. Sur la carte de l'agent, cliquez sur l'icône Actions supplémentaires (icône ⋮), puis sélectionnez **Ajouter à l'équipe**.
7. Remplissez les champs du formulaire.

**Ajouter à l'équipe**

| Champ | Description |
|---|---|
| Membre | Nom de l'agent renseigné automatiquement. |
| Équipe | Nom de l'équipe à laquelle vous souhaitez ajouter un membre de l'équipe Service sur site . |
| Effectif à partir de | Date de début à partir du moment où le membre est disponible pour travailler sur la tâche. |
| Effectif jusqu'à | Date de fin jusqu'au moment où le membre est disponible pour travailler sur la tâche. |

8. Cliquez sur **Enregistrer**.
9. **Facultatif :** Répétez les étapes 3 à 6 pour ajouter d'autres membres à l'équipe.

### Résultats
Les membres sont ajoutés à l'équipe.

## Ajouter un besoin de ressource pour une tâche de commande de travaux dans Espace de travail du répartiteur

Ajoutez ou mettez à jour les besoins en ressources pour une tâche de commande de travaux qui nécessite une équipe, tels que le nombre d'agents ayant des compétences spécifiques ou les types d'équipement requis pour travailler sur la tâche.

### Avant de commencer

- Vous devez sélectionner les options **Besoins en équipe et Besoins** en **ressources** dans la tâche de commande de travaux.

  **Remarque :**
  L'option Besoins en ressources s'affiche uniquement lorsque l'option **Requiert une équipe** est sélectionnée.

- Vous devez activer le module d'extension Equipment Scheduling (com.snc.fsm_resource_scheduling) pour ajouter tout besoin lié à l'équipement.

Traduction automatique

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

Rôle requis : wm_admin, wm_dispatcher

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des services sur site** > **Distribution** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Cliquez sur **Espace de travail du répartiteur**.
3. Ouvrez une tâche de commande de travaux dont l'état est Brouillon ou Expédition en attente pour laquelle vous souhaitez configurer les besoins en ressources.
   Pour plus d'informations, consultez Rechercher des tâches qui nécessitent une équipe sur Espace de travail du répartiteur.
4. Sélectionnez l'option **Besoin en ressources** si elle n'est pas déjà sélectionnée, puis cliquez sur **Enregistrer**.
5. Dans la liste connexe Besoins en ressources, sélectionnez **Nouveau**.
6. Remplissez les champs du formulaire.

**Besoin de l'équipe**

| Champs | Description |
|---|---|
| Nom | Nom du type de catégorie de ressource. Par exemple, électricien. |
| Type de ressource | Type de ressource requise pour la tâche, soit agent soit équipement.<br>**Remarque :** L'option d'équipement n'est disponible que si le module d'extension Equipment Scheduling (com.snc.fsm_resource_scheduling) est activé. |
| Quantité minimale | Nombre minimum de ressources requises pour travailler sur la tâche. |
| Quantité recommandée | Nombre réel de ressources requises pour travailler sur la tâche. |
| Compétences obligatoires | Compétences obligatoires pour accomplir une tâche. Par exemple, le câblage. |
| Niveau de compétence | Définissez un niveau pour la compétence sélectionnée. |
| Compétences optionnelles | Compétences facultatives pour accomplir une tâche. |
| Obligatoire | Option permettant d'identifier si les compétences sont obligatoires pour accomplir une tâche. |

7. Cliquez sur **Enregistrer**.

### Résultats

Les besoins en ressources sont ajoutés à la tâche de commande de travaux qui nécessite 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.

### Affecter les ressources requises aux équipes spécifiques à la tâche

Ajoutez rapidement des ressources aux équipes spécifiques si vous avez oublié d'ajouter un agent ou une pièce d'équipement lors de la création de l'équipe.

**Avant de commencer**

Assurez-vous que les besoins en ressources sont configurés pour la tâche de commande de travaux avant d'affecter des ressources à l'équipe spécifique à la tâche. Pour plus d'informations, consultez Ajouter un besoin de ressource pour une tâche de commande de travaux dans Espace de travail du répartiteur.

La liste Équipement n'est disponible que si le module d'extension Planification de l'équipement (com.snc.fsm_resource_scheduling) est activé.

Rôle requis : wm_dispatcher

**Procédure**

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Distribution** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Sélectionnez **Espace de travail du répartiteur**.
3. Dans le calendrier, sélectionnez l'icône Détails pour ( ) sur l'équipe spécifique à la tâche pour laquelle vous souhaitez affecter des ressources.
4. Sélectionnez l'icône Actions de ) dans le panneau latéral contextuel.
5. Sélectionnez **Modifier l'équipe**.
6. Sélectionnez la liste **Membres** , puis ajoutez les agents requis.
7. Sélectionnez la liste **Équipement** , ajoutez l'équipement requis.
8. Sélectionnez **Mettre à jour**.

### Gestion des filtres ad hoc

Créez des filtres ad hoc pour Espace de travail du répartiteur filtrer les tâches de commande de travaux avec des critères personnalisés.

Vous pouvez créer des filtres ad hoc pour qu'ils soient temporaires et uniques à une session de travail, ou enregistrés pour une utilisation ultérieure.

Il existe deux types de filtres.

**Types de filtres**

| Types | Description |
|---|---|
| Filtre temporaire | • Non persistant, n'existe que pendant la session en cours.<br>• Un seul filtre temporaire peut être utilisé à la fois. La création d'un nouveau filtre temporaire remplace le filtre 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.

**Types de filtres (suite)**

| Types | Description |
|---|---|
| Filtres enregistrés | • Persistant.<br>• Plusieurs filtres peuvent être enregistrés pour une utilisation ultérieure. |

### Créer un filtre ad hoc

Créez des filtres ad hoc directement à partir de Espace de travail du répartiteur.

**Avant de commencer**
Rôle requis : wm_dispatcher

**Procédure**

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Distribution** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Cliquez sur **l'espace de travail du répartiteur**.
3. Dans la liste déroulante du champ de recherche de filtre, cliquez sur **Créer un nouveau filtre**.
4. Configurez les conditions pour le filtre.
5. **Facultatif :** Pour enregistrer ce filtre pour une utilisation ultérieure, cliquez sur **Enregistrer le filtre**.
   a. Entrez un **nom de filtre**.
   b. Cliquez sur **Enregistrer**.
6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

**Résultats**
Le nouveau filtre est ajouté à la liste déroulante de recherche de filtre.

- Si le filtre n'a pas été enregistré, il est ajouté en tant que **filtre temporaire**.
- Si le filtre a été enregistré, le nouveau filtre est ajouté à la liste déroulante et à **Liste** > **Filtres enregistrés** > **Filtres des tâches**.

### Créer un filtre ad hoc à partir d'un filtre existant

Créez des filtres ad hoc à partir des filtres existants à partir de Espace de travail du répartiteur.

**Avant de commencer**
Rôle requis : wm_dispatcher

**Procédure**

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Distribution** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Cliquez sur **l'espace de travail du répartiteur**.
3. Sélectionnez un filtre dans la liste déroulante du champ de recherche de filtre.
4. Cliquez sur **Filtre**.
5. Configurez les conditions pour le filtre.
6. **Facultatif :** Pour enregistrer ce filtre pour une utilisation ultérieure, cliquez sur **Enregistrer le filtre**.

Traduction automatique

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

b. Cliquez sur **Enregistrer**.

7. Cliquez sur **Mettre à jour**.

### Résultats
Le nouveau filtre est ajouté à la liste déroulante de recherche de filtre.

- Si le filtre n'a pas été enregistré, il est ajouté en tant que **filtre temporaire**.
- Si le filtre a été enregistré, le nouveau filtre est ajouté à la liste déroulante et à **Liste** > **Filtres enregistrés** > **Filtres des tâches**.

## Mettre à jour un filtre ad hoc enregistré

Mettre à jour des filtres ad hoc enregistrés dans Espace de travail du répartiteur.

### Avant de commencer
Rôle requis : wm_dispatcher

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Distribution** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Cliquez sur **Liste**.
3. Sous **Listes**, accédez à **Filtres enregistrés** > **Filtre des tâches**.
4. Sélectionnez un filtre.
5. Sélectionnez et modifiez les champs souhaités.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

### Résultats
Le filtre enregistré est mis à jour en fonction des nouveaux paramètres.

## Supprimer un filtre ad hoc enregistré

Supprimer les filtres ad hoc enregistrés dans Espace de travail du répartiteur.

### Avant de commencer
Rôle requis : wm_dispatcher

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Distribution** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Cliquez sur **Liste**.
3. Sous **Listes**, accédez à **Filtres enregistrés** > **Filtre des tâches**.
4. Sélectionnez un filtre.
5. Cliquez sur l'icône **Actions supplémentaires** (icône
6. Cliquez sur **Supprimer**.
7. Cliquez sur **OK**.

### Résultats
Le filtre est supprimé des filtres enregistrés.

Traduction automatique

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

### Exporter les filtres ad hoc enregistrés

Exporter des filtres ad hoc enregistrés dans l'espace de travail du répartiteur.

**Avant de commencer**
Rôle requis : wm_dispatcher

**Procédure**

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Distribution** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Cliquez sur **Liste**.
3. Sous **Listes**, accédez à **Filtres enregistrés** > **Filtre des tâches**.
4. Cliquez sur **Exporter**.
5. Sélectionnez un **type de fichier**.
6. Sélectionnez un **type de livraison**.
   - Sélectionnez **Télécharger** pour effectuer le téléchargement local.
   - Sélectionnez **E-mail**, puis saisissez une adresse e-mail à laquelle envoyer l'e-mail.
7. Cliquez sur **Exporter**.

**Résultats**
Les filtres enregistrés sont formatés et exportés vers le type de livraison souhaité.

### Afficher les informations sur l'agent

Affichez les détails concernant un agent à un emplacement particulier en sélectionnant l'icône d'agent sur la Espace de travail du répartiteur carte.

Le panneau latéral contextuel affiche le profil de l'agent qui affiche le calendrier de l'agent et ces détails supplémentaires :

- **Nom** : nom de l'agent.
- **Groupe d'affectation** : groupe d'affectation auquel cet agent appartient.
- **État du calendrier** : les valeurs possibles sont **À l'heure**, **En retard** et **En avance**.
- **État de l'équipe** : si l'agent est **en équipe** ou **hors équipe**.
- **Calendrier** : le calendrier de l'agent.
- **Téléphone mobile** : numéro de contact de l'agent.
- **E-mail : adresse e-mail** de l'agent.
- **Compétences** : toutes les compétences affectées à l'agent.

Vous pouvez également afficher toutes les tâches pour l'agent pour ce jour dans la liste de **Tâches**. Pour afficher l'itinéraire de tâche de l'agent pour la journée, sélectionnez **Afficher l'itinéraire** et pour optimiser l'itinéraire, sélectionnez **Optimiser l'itinéraire**. Les icônes sont étiquetées par ordre alphabétique en fonction de l'heure de début de la tâche dans l'itinéraire de l'agent.

### Afficher qu'un agent est occupé par un événement de commande de travaux

Bloquez du temps dans les calendriers de l'agent pour les événements qui ne sont pas liés aux 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.

### Avant de commencer
Rôle requis : wm_dispatcher

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les répartiteurs peuvent utiliser des événements personnels hors commande de travail pour montrer qu'un agent est occupé. Par exemple, si un agent est en formation toute la journée, vous pouvez utiliser un événement personnel pour montrer qu'un agent est occupé sur le calendrier dans Espace de travail du répartiteur.

Pour plus d'informations sur la modification ou la suppression d'événements personnels, reportez-vous à la section Modifier ou supprimer un événement de type autre qu'une commande de travaux.

**Remarque :**
Vous ne pouvez pas créer d'événements personnels récurrents.

### Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Distribution** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Sélectionnez **Espace de travail du répartiteur**.
3. Sélectionnez l'icône des **événements Gestion des événements** .
4. Remplissez les champs du formulaire.

**Nouveaux champs d'événement**

| | |
|---|---|
| Utilisateur | Utilisateur auquel l'événement s'applique. Vous pouvez ajouter plus d'un utilisateur à l'événement. |
| Titre de l'événement | Titre de l'événement figurant sur le calendrier dans Espace de travail du répartiteur. |
| Type | Le type d'événement que vous créez. |
| Afficher comme | L'état qui s'affiche pour l'agent ou les agents pendant l'événement. |
| Début | Heure de début de l'événement |
| Fin | Heure de fin de l'événement. |
| Événement toute la journée | Option pour indiquer que l'événement dure toute la journée. |

5. Sélectionnez **Enregistrer**.

## Travailler sur des tâches planifiées dans Espace de travail du répartiteur
Découvrez les différentes façons d'afficher les tâches à l'état Planifié.

### Avant de commencer
**Une tâche de commande de travaux passe à l'état Planifié uniquement lorsque toutes les conditions suivantes sont remplies :**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 propriété Utiliser l'état planifié est activée
- Le champ Affecté à n'est pas vide
- Le champ Affecté à ou Début prévu change, et la valeur Début prévu est au-delà du seuil (12 heures par défaut) à partir de l'heure actuelle

**Exceptions pour le flux d'état planifié**

- Les tâches du prestataire ne seront pas à l'état Planifié.
- Lorsqu'un événement de congé de l'agent est créé et qu'il chevauche la tâche de commande de travaux, la tâche passe à Répartition en attente. De même, pour les tâches d'équipe, lorsque le responsable a un événement de congé chevauchant le temps de la tâche, la tâche est déplacée vers Répartition en attente.
- Si toutes les tâches de commande de travaux enfants de la commande de travaux sont à l'état Planifié, la commande de travaux passe automatiquement à Planifié.
- Lorsque la planification dynamique est activée, l'affectation automatique n'est pas disponible pour les tâches planifiées. Les tâches planifiées sont prises en compte pour une réaffectation ou une annulation d'affectation.
- Les tâches planifiées apparaissent comme temps bloqué lorsque la recommandation intelligente de tâches tient compte de la disponibilité du technicien.

Rôle requis : wm_dispatcher, wm_admin et wm_agent

## Procédure

**1.** Vous pouvez afficher les tâches à l'état Planifié dans l'un des rôles suivants.

**2.** Déplacez les tâches de commande de travaux planifiées à l'état Affecté à l'aide de l'une des méthodes.

| Fonction de message REST | Étapes |
|---|---|
| Déplacer manuellement de Planifié à Affecté | **a.** Ouvrez une tâche de commande de travaux planifiée dans la vue de formulaire ou de liste.<br>**b.** Sélectionnez le bouton **Confirmer l'affectation** .<br>**c.** Sélectionnez **Enregistrer**. |
| Passer automatiquement de Planifié à Affecté | **a.** Accédez à la **Service sur site** > **Administration** > **Confirmation de l'affectation de la tâche planifiée**.<br>**b.** Pour déplacer automatiquement toutes les tâches planifiées vers l'état Affecté, cochez la case **Actif** .<br>Il s'exécute toutes les heures par défaut pour déplacer les tâches dans le seuil de Planifié à Affecté. Pour modifier 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.

| Fonction de message REST | Étapes |
| --- | --- |
| | fréquence, les administrateurs peuvent mettre à jour la valeur du champ Intervalle de répétition. |

### Gérer les tâches planifiées dans Espace de travail du répartiteur

En tant que répartiteur, vous pouvez déplacer les tâches planifiées à l'état Affecté ou les ramener à l'état Répartition en attente dans Espace de travail du répartiteur.

#### Avant de commencer
Rôle requis : wm_dispatcher ou wm_crew_moderator

#### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Distribution** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Affichez la liste de toutes les tâches planifiées, y compris les tâches de l'équipe, dans le groupe de répartiteurs en sélectionnant **Tâches planifiées** dans le filtre Tâches.
3. Affectez ou mettez à jour une tâche planifiée.

### Modifier ou supprimer un événement de type autre qu'une commande de travaux

Les répartiteurs peuvent modifier ou supprimer un événement personnel hors commande de travaux si les détails d'un événement changent après sa création.

#### Avant de commencer
Rôle requis : wm_dispatcher

#### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Distribution** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Sélectionnez **Espace de travail du répartiteur**.
3. Modifiez ou supprimez l'événement.

### Déterminer comment les tâches qui se chevauchent sont affectées

Si vous avez configuré plusieurs méthodes d'affectation des tâches, choisissez l'option d'affectation de tâche à utiliser lors de l'affectation des tâches qui se chevauchent.

#### Avant de commencer
Rôle requis : wm_dispatcher.

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous devez avoir activé au moins deux des trois types d'affectation de tâches suivants pour déterminer la méthode correcte à utiliser :

- Ajuster automatiquement les tâches qui se chevauchent : pour plus d'informations, voir Activer Espace de travail du répartiteur les paramètres
- Double réservation - Pour plus d'informations, consultez Configurer la planification dynamique dans Espace de travail du répartiteur
- Affectation automatique : pour plus d'informations, voir Configuration de la planification de l'affectation automatique

Traduction automatique

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

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Distribution** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Sélectionnez **Espace de travail du répartiteur**.
3. Faites glisser une tâche du panneau des tâches vers un emplacement dans le calendrier auquel une tâche a déjà été affectée.
4. Sélectionnez l'option permettant de déterminer la façon dont vous souhaitez affecter les tâches.
5. **Facultatif :** Sélectionnez **cette option par défaut lorsqu'il y a un chevauchement de tâche. Pour modifier cette option, accédez aux paramètres** pour rendre votre décision persistante.
6. Sélectionnez **Appliquer**.

### Utilisation de pour Barre latérale communiquer dans Espace de travail du répartiteur

Les répartiteurs peuvent utiliser Espace de travail du répartiteur pour envoyer rapidement et efficacement des messages aux Service sur site agents via l'application Microsoft Teams mobile.

Lorsque vous envoyez des messages à des Service sur site agents avec l'in Barre latéraleEspace de travail du répartiteur, les agents reçoivent le message dans l'application Microsoft Teams et peuvent y répondre.

La communication à partir de Espace de travail du répartiteur est rendue possible en configurant le Barre latérale. Pour plus d'informations, consultez Configuration de la communication à partir de Espace de travail du répartiteur.

Vous ne pouvez utiliser le pour envoyer un Barre latérale message aux agents que dans le contexte d'une tâche de commande de travaux. Chaque message est ajouté aux notes de travail dans la tâche de commande de travaux.

## Exemple de messagerie

À titre d'exemple de l'efficacité de la messagerie de , supposons qu'un répartiteur d'un fournisseur de Espace de travail du répartiteur télécommunications reçoive un ordre de travail pour réparer un câble à fibre optique endommagé pendant la construction. Après avoir envoyé trois agents pour exécuter l'ordre de travail, une notification arrive indiquant que le câble à fibre optique a été endommagé à deux endroits. Au lieu d'avoir à annuler la tâche de commande de travaux et à la réaffecter, le répartiteur utilise le Barre latérale pour envoyer un message aux agents et met à jour la tâche de Espace de travail du répartiteur commande de travaux avec les informations supplémentaires.

Les agents reçoivent le message dans l'application Microsoft Teams et répondent en quelques minutes qu'ils ont reçu le message et réparent le câble aux deux endroits endommagés.

L'envoi de messages aux agents a permis à l'expéditeur de Espace de travail du répartiteur gagner du temps, car il n'était pas nécessaire d'ouvrir une tâche de commande de travaux distincte pour la deuxième réparation. Cela a également permis aux agents de gagner du temps car ils n'ont pas eu à être envoyés à nouveau pour réparer le deuxième emplacement des dommages. Plus important encore, le client a bénéficié d'un service plus rapide et les agents n'ont eu à se rendre qu'une seule fois grâce à la communication sur place.

En outre, comme tous les messages ont été envoyés à partir de Espace de travail du répartiteur, un enregistrement dans les notes de travail de la tâche de commande de travaux peut être référencé ultérieurement.

Si vous ne voyez pas le Barre latérale dans Espace de travail du répartiteur, contactez votre 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.

### Gestion des besoins de pièces dans Espace de travail du répartiteur

En tant que répartiteur, vous pouvez créer, approvisionner des besoins de pièces et des demandes à partir de Espace de travail du répartiteur.

Vous pouvez créer des besoins de pièces et approvisionner des pièces pour les tâches de commande de travaux qualifiées à partir de Espace de travail du répartiteur. Si une commande de travaux est créée à partir d'un modèle de commande de travaux, les besoins en pièces sont automatiquement ajoutés à la tâche de commande de travaux.

L'activation de l'option Appliquer le modèle de commande de travaux avec le statut brouillon vous permet de créer ou de modifier des tâches de commande de travaux et des besoins de pièces, même lorsque la commande de travaux et la tâche de commande de travaux sont à l'état de brouillon.

### Créer un besoin de pièces dans Espace de travail du répartiteur

Créez un besoin de pièce pour une tâche de commande de travaux dans Espace de travail du répartiteur.

#### Avant de commencer

Rôle requis : wm_dispatcher

#### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Distribution** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Cliquez sur un numéro de tâche dans le panneau de tâches ou le calendrier qui est à l'état En attente de qualification, Qualifié, Affecté ou Travail en cours.

   **Remarque :**
   L'activation de la `Apply Work Order template in draft status` configuration vous permet de créer des besoins de pièces pour une tâche de commande de travaux qui est à l'état Brouillon.

3. Dans la liste connexe **Besoins de pièces**, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs requis du formulaire.

#### Formulaire de besoins de pièces

| | |
|---|---|
| Numéro | Numéro généré automatiquement pour le besoin de pièces. |
| Tâche de commande de service | Numéro attribué à la tâche de commande de travaux. |
| Modèle | Description du modèle de pièce nécessaire pour terminer la tâche de commande de travaux. |
| Demandé pour | Date à laquelle toutes les pièces doivent être livrées. La date est remplie automatiquement en fonction de l'heure prévue de début du déplacement pour la tâche. Si nécessaire, modifiez la date manuellement. |
| Quantité requise | Quantité totale nécessaire pour répondre au besoin de pièces. Ce champ passe en lecture seule lorsque le nombre total de pièces requises a été approvisionné. |
| Quantité réservée | Quantité totale ayant déjà été approvisionnée. |

Traduction automatique

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

| | |
|---|---|
| Approvisionné | Indicateur permettant de savoir si la quantité requise pour ce besoin de pièces a été réservée et si son transfert d'un entrepôt à un autre a été demandé. |
| Livrée | Indicateur permettant de savoir si les lignes d'ordre de transfert dépendant de ce besoin de pièces ont été livrées ou non. |
| Description courte | Contenu du champ Brève description de la commande de travaux parente. Si la commande de travaux a été créée à partir d'un incident, d'un problème ou d'une demande de changement, la brève description du besoin de pièces est héritée de cet enregistrement. Si la commande de travaux a été créée automatiquement à partir d'un , la description brève provient du modèle de modèle. Ce champ est masqué par défaut. |
| Obligatoire | Option permettant d'indiquer si la pièce est obligatoire pour effectuer la tâche de commande de travaux. |

5. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Si la pièce est en rupture de stock, un message nommant la pièce apparaît en haut du formulaire.

### Résultats
Le besoin de pièce est créé avec succès. Le numéro d'enregistrement du besoin de pièce commence par un préfixe SOPR et les enregistrements sont stockés dans la table [sm_part_requirement] de l'application Gestion des ordres de service.

## Approvisionner des pièces dans Espace de travail du répartiteur

Procurez-vous des pièces auprès de vos entrepôts ou groupes d'affectation préférés pour terminer la tâche de commande de travaux rapidement.

### Avant de commencer
Rôle requis : wm_dispatcher

Assurez-vous que la pièce que vous achetez n'est pas demandée avant.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'approvisionnement en pièces est un processus de réservation et d'obtention de pièces décrites dans un enregistrement de besoin de pièces. Vous pouvez vous procurer les pièces nécessaires pour terminer la tâche de commande de travaux.

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Distribution** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Sélectionnez **Espace de travail du répartiteur**.
3. Cliquez sur la tâche de commande de travaux pour laquelle vous souhaitez approvisionner les pièces à partir du panneau des tâches.
4. Cliquez sur l'onglet **Besoin de pièces** et affichez une liste des pièces requises pour la tâche.
5. Sélectionnez la pièce que vous souhaitez approvisionner.

**Remarque :**
L'option Partie source n'est activée que si vous sélectionnez une pièce qui n'est pas précédemment approvisionnée ou marquée comme faux comme 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.

6. Cliquez sur **Approvisionner une partie**.
7. Renseignez l’option appropriée en fonction des critères d’approvisionnement souhaités sur le formulaire.

**Formulaire de pièce source**

| Option | Description |
|---|---|
| Entrepôt de destination | Emplacement de l'entrepôt vers lequel l'élément doit être expédié.<br><br>Ce champ est automatiquement renseigné avec l’emplacement par défaut de l’entrepôt personnel de l’agent. |
| Critères de sélection de l'entrepôt | Choix d’un entrepôt à partir duquel vous souhaitez approvisionner la pièce. Par exemple, les entrepôts préférés, tous les entrepôts et les entrepôts du groupe d’affectation. |
| Rayon de recherche | Rayon dans l’unité de distance sélectionnée (miles ou kilomètres). |

Les emplacements de l’entrepôt apparaissent dans le formulaire Article source et sous forme de cartes dans l’écran de la carte.

**Remarque :**
Seuls les entrepôts qui possèdent la pièce spécifiée sont inclus dans la liste.

8. **Facultatif :** S’il n’y a pas d’entrepôts disponibles qui correspondent aux critères de recherche sélectionnés, vous pouvez modifier les critères d’approvisionnement ou cliquer sur **Placer une demande de pièce** pour approvisionner la pièce auprès de groupes d’affectation ou d’autres entrepôts.
   - Une demande de pièce (REQ) est créée pour le besoin de pièce spécifié avec l’état En **attente d’approbation** et la ligne de demande de pièce avec l’état **Demandé**.
   - Un enregistrement de demande de pièce temporaire (RITM) est créé pour les pièces demandées et envoyé à vos agents sous forme de notification mobile.
9. Sélectionner un entrepôt dans la liste des entrepôts disponibles.
10. Saisissez la quantité totale des pièces nécessaires pour accomplir la tâche dans le champ**Quantité de réserve** .
11. Cliquez sur **Envoyer**.

### Résultats
L’ordre de transfert et la ligne d’ordre de transfert sont créés pour la pièce approvisionnée.

### Que faire ensuite
Terminer les ordres de transfert : si l’agent approvisionne des pièces auprès d’autres entrepôts ou groupes d’affectation, une ligne d’ordre de transfert est créée automatiquement. Vous pouvez ensuite terminer l’ordre de transfert, en vous assurant que les pièces sont déplacées vers l’emplacement désigné.

## Ajouter temporairement des agents à Espace de travail du répartiteur

Vous pouvez ajouter des agents à Espace de travail du répartiteur. Il est ainsi facile d’affecter rapidement des tâches à un agent qui fait partie des groupes d’affectation ou des territoires que vous gérez.

Traduction automatique

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

**Avant de commencer**
Rôle requis : wm_dispatcher

https://player.vimeo.com/video/1092295607?h=c65488d0d3&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

**Pourquoi et quand exécuter cette tâche**
Par défaut, les répartiteurs ne peuvent ajouter que temporairement des agents qui font partie des groupes d'affectation ou des territoires qu'ils gèrent. Les administrateurs peuvent configurer la fonctionnalité d'ajout d'agents pour permettre aux répartiteurs d'ajouter n'importe quel agent, même ceux qui ne font pas partie des groupes d'affectation ou des territoires qu'ils gèrent. Pour en savoir plus, voir Configurer les paramètres pour Espace de travail du répartiteur.

Si un agent faisant partie d'un groupe d'affectation ou d'un territoire que vous gérez, vous pouvez interagir avec lui comme n'importe quel agent dans Espace de travail du répartiteur. Si votre administrateur a activé la possibilité d'ajouter n'importe quel agent, même ceux en dehors des groupes d'affectation ou des territoires que vous gérez, vous pouvez ajouter l'agent et voir son calendrier, mais vous ne pouvez pas lui affecter de tâches.

**Remarque :**
L'ajout d'agents ne s'applique pas aux sous-traitants, aux équipements ou aux équipes.

L'actualisation automatique, le tri et l'accès à la fenêtre d'affectation fonctionnent de la même manière pour les agents ajoutés qu'avec les agents réguliers.

Si vous utilisez Masquer les agents hors équipe avec des agents ajoutés, les agents hors équipe s'affichent toujours dans la section Agents ajoutés. Si vous recherchez un agent avec des agents ajoutés, la section des agents ajoutés ne s'affiche pas dans les résultats de recherche. Une fois la recherche effacée, la section des agents ajoutés réapparaît.

L'ajout temporaire d'agents n'a aucun impact et aucune optimisation de l'itinéraire Optimisation du calendrier .

**Procédure**

1. Accédez à la **Service sur site** > **Distribution** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Sélectionnez **Espace de travail du répartiteur**.
3. Sélectionnez **Ajouter des agents**.
4. Recherchez et sélectionnez les agents que vous souhaitez ajouter.

   **Remarque :**

   Vous pouvez ajouter un maximum de 10 agents supplémentaires à la fois.

5. Sélectionnez Appliquer.

   L'agent s'affiche en haut du calendrier dans Espace de travail du répartiteur.

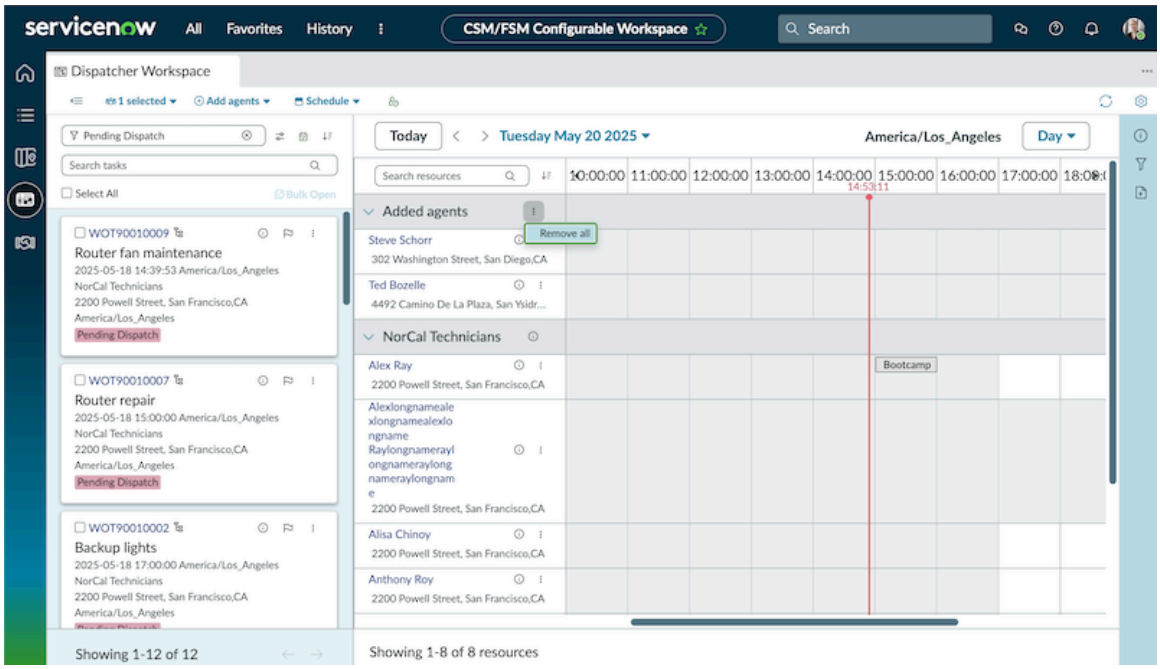
### Supprimer un agent temporairement ajouté de Espace de travail du répartiteur

Vous pouvez supprimer un agent que vous avez Espace de travail du répartiteur temporairement ajouté.

**Avant de commencer**
Rôle requis : wm_dispatcher

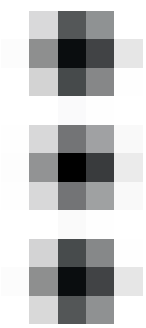
Traduction automatique

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



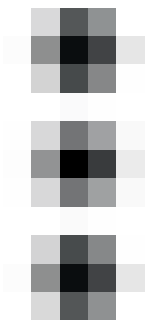

## Procédure

1. Accédez à la **Service sur site** > **Distribution** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Sélectionnez **Espace de travail du répartiteur**.
3. Vous pouvez choisir entre :

| | |
|---|---|
| Pour supprimer un seul agent du haut du calendrier | Sélectionnez l’icône Actions  en regard de l’agent que vous souhaitez supprimer, puis sélectionnez **Supprimer**. |
| Pour supprimer tous les agents qui ont été ajoutés en haut du calendrier | Sélectionnez l’icône Actions supplémentaires, 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.



en haut du calendrier, à côté de l'endroit où il est écrit **Agents ajoutés**, puis sélectionnez **Supprimer**.

Traduction automatique

### Filtrage avancé dans Espace de travail du répartiteur

Les filtres Espace de travail du répartiteur avancés dans donnent aux répartiteurs un meilleur contrôle pour interagir avec les ressources qu'ils utilisent le plus. Les expéditeurs peuvent également utiliser des ressources avancées pour personnaliser les ressources qu'ils voient lorsqu'ils ouvrent Espace de travail du répartiteur.

Les expéditeurs peuvent créer leurs propres filtres de ressources avancés dans l'espace de travail du répartiteur. Un filtre peut être enregistré par défaut et appliqué chaque fois que l'espace de travail du répartiteur s'ouvre. Cela personnalise les ressources que les répartiteurs voient et leur permet de se concentrer sur les ressources avec lesquelles ils interagissent le plus.

Les répartiteurs peuvent également créer un nombre illimité de filtres avancés et les enregistrer pour les utiliser à tout autre moment. Contactez votre administrateur si vous ne voyez pas les filtres avancés dans l'espace de travail du répartiteur.

Pour plus d'informations sur la configuration des ressources avancées, reportez-vous à la section Configurer des filtres de ressources avancés pour Espace de travail du répartiteur.

### Personnaliser votre vue de ressources dans Espace de travail du répartiteur

Les répartiteurs peuvent personnaliser les ressources qu'ils voient en Espace de travail du répartiteur créant un filtre de ressources avancé qui s'applique chaque fois qu'ils ouvrent Espace de travail du répartiteur.

#### Avant de commencer

Rôle requis : wm_dispatcher.

#### Procédure

1. Accédez à la **Service sur site** > **Distribution** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Sélectionnez **Espace de travail du répartiteur**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 Filtrer les ressources**.
4. Sélectionnez **+ Filtres avancés**.
5. **Facultatif :** Sélectionnez un onglet différent si vous créez un filtre d'équipe, d'équipement ou d'entrepreneur.
6. Ajoutez ou modifiez le filtre que vous souhaitez appliquer lorsque vous ouvrez Espace de travail du répartiteur.
7. Sélectionnez **Définir par défaut**.
8. Sélectionnez **Appliquer**.

### Filtrer les ressources dans l'espace de travail du répartiteur

Vous pouvez créer vos propres filtres de ressources avancés pour Espace de travail du répartiteur faciliter un filtrage complexe.

## Avant de commencer

https://player.vimeo.com/video/1081939836?h=d1c4124281&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Rôle requis : wm_dispatcher.

## Procédure

1. Accédez à la **Service sur site** > **Distribution** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Sélectionnez **Espace de travail du répartiteur**.
3. **Sélectionnez Filtrer les ressources**.
4. Sélectionnez **+ Filtres avancés**.
5. **Facultatif :** Sélectionnez **Équipes** s'il s'agit d'un nouveau filtre d'équipe.
6. **Facultatif :** Sélectionnez un filtre dans le menu déroulant **Utiliser un filtre existant** si vous apportez des modifications à un filtre existant.
7. Ajoutez ou modifiez le filtre que vous souhaitez appliquer.
8. Vous pouvez choisir entre :
   - Sélectionnez **Enregistrer le filtre** pour nommer le filtre et l'enregistrer.
   - Sélectionnez **Appliquer** pour exécuter le filtre. Sélectionnez à nouveau le filtre pour l'effacer de Espace de travail du répartiteur.
   - Sélectionnez l'icône , puis **Mettre à jour** pour remplacer le filtre si vous apportiez des modifications à un filtre existant. Vous ne pouvez pas mettre à jour les filtres créés par l'administrateur.
   - Sélectionnez l'icône supplémentaires, Actions supplémentaires, puis **Enregistrer comme nouveau** pour enregistrer un nouveau filtre si vous apportiez des modifications à un filtre existant.

   Si vous avez enregistré le filtre, vous pouvez maintenant le sélectionner dans le menu déroulant **Filtres avancés** . **Les ressources de filtre** basculent sur **un filtre temporaire** lorsqu'un filtre est appliqué.

### Supprimer un filtre avancé

Vous pouvez supprimer un filtre avancé si Espace de travail du répartiteur vous souhaitez le supprimer après l'avoir créé.

Traduction automatique

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

### Avant de commencer

Rôle requis : wm_dispatcher

### Procédure

1. Accédez à la **Service sur site** > **Distribution** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Sélectionnez **Liste**.
3. Accédez à la **Filtres enregistrés** > **Filtres des ressources**.
4. Sélectionnez le filtre que vous souhaitez supprimer.
5. Sélectionnez l'icône des .
6. Sélectionnez **Supprimer**.

### Regroupement des tâches de commande de travaux

Le regroupement logique de tâches similaires dans un lot permet aux agents de suivre, démarrer et terminer les tâches connexes en une seule fois plutôt qu'individuellement avec Service sur site le regroupement des tâches.

Un administrateur doit activer le module d'extension Service sur site Regroupement de tâches pour regrouper les tâches de commande de travaux. Le regroupement des tâches de commande de travaux est ensuite ajouté à l'instance et les répartiteurs peuvent regrouper les tâches de commande de travaux en groupes logiques.

Pour plus d'informations sur la configuration du module d'extension Service sur site Regroupement des tâches, reportez-vous à la section Configuration du regroupement des tâches.

Avec le regroupement de tâches de commande de travaux, les répartiteurs peuvent effectuer les opérations suivantes :

- Créez un groupe.
- Affectez un groupe.
- Ajoutez ou supprimez des tâches d'un groupe.
- Modifiez un lot.
- Modifiez l'ordre des sous-tâches dans un lot non affecté.
- Dissociez un lot.

Les lots de tâches de commande de travaux sont des groupes de tâches de commande de travaux créés manuellement par un expéditeur ou automatiquement via le regroupement dynamique. Les lots de tâches ont les attributs suivants :

- Héritez des valeurs d'état, d'affectation et de verrouillage du calendrier du groupe parent.
- Héritez les valeurs réelles de déplacement et de début de travail des valeurs réelles de déplacement et de début de travail de la première sous-tâche.
- Héritez de la valeur de fin réelle du travail de la valeur de fin de la dernière sous-tâche.
- Synchronisez la durée de travail estimée avec les heures de début et de fin estimées des tâches groupées.

Traduction automatique

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

Les répartiteurs créent des lots de tâches dans Espace de travail du répartiteur. Vous pouvez combiner n'importe quel nombre de tâches de commande de travaux en un groupe. Vous pouvez regrouper des tâches selon différents critères, tels qu'un territoire ou l'itinéraire d'un agent.

Lorsqu'un lot est créé, une tâche de commande de travaux et un numéro d'ordre de travail sont affectés. Les lots doivent être affectés à un agent après leur création.

Si une tâche d'un lot active les heures supplémentaires, l'ensemble du lot est configuré pour activer les heures supplémentaires.

Les administrateurs peuvent configurer des politiques et des règles de regroupement dynamique pour regrouper automatiquement les tâches. Pour plus d'informations, consultez Regroupement dynamique des tâches.

## Affectation de lots

Les répartiteurs attribuent des lots dans Espace de travail du répartiteur. Les lots affectés et non affectés suivent les mêmes règles que les tâches normales de commande de travaux. Les sous-tâches d'un groupe héritent des valeurs d'état, d'affectation et de verrouillage du calendrier de leur groupe parent.

Les administrateurs peuvent utiliser la planification dynamique ou l'optimisation de l'itinéraire pour affecter automatiquement des groupes.

## Accepter ou rejeter des tâches dans le lot

Une fois qu'un groupe est affecté, un agent de service sur site peut accepter ou rejeter les tâches du groupe. Les agents peuvent rejeter les tâches d'un lot après avoir commencé à travailler sur le lot lui-même.

Lorsqu'un agent rejette une sous-tâche d'un lot, celui-ci revient à l'état Expédition en attente. Si le calendrier du lot a été verrouillé, il est également déverrouillé pour permettre sa réaffectation.

Pour plus d'informations, consultez Accepter ou rejeter une tâche de commande de travaux.

## Modification d'un lot

Vous pouvez modifier un lot après l'avoir créé. Si vous souhaitez modifier une sous-tâche dans un lot, vous devez supprimer la sous-tâche du lot avant d'apporter des modifications. Les répartiteurs peuvent uniquement ajouter des tâches à l'état Expédition en attente à des lots. Les tâches dont l'état est Accepté, Travail en cours, Annulé, Fermé terminé ou Fermé incomplet ne peuvent pas être supprimées des lots. Lorsqu'une tâche est supprimée d'un lot ou qu'un agent rejette une tâche qui se trouve dans un lot, la tâche revient à l'état Expédition en attente. Vous pouvez également dissocier un lot.

## Sous-tâches en lots

L'emplacement de la sous-tâche dans la position de la première commande détermine l'emplacement du lot. Si vous souhaitez mettre à jour l'emplacement d'un lot, modifiez l'emplacement de commande de la sous-tâche dans la première position de commande plutôt que l'emplacement de commande du lot.

Traduction automatique

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

Si vous souhaitez modifier la durée de travail ou l'heure de début planifiée d'une sous-tâche dans un lot, supprimez la sous-tâche du lot et apportez les modifications. Ajoutez ensuite à nouveau la sous-tâche au lot.

Lorsqu'une sous-tâche est ajoutée à un lot, la validation se produit et envoie tout changement de durée de travail ou de calendrier au lot. Si vous ne supprimez pas une sous-tâche avant de la modifier et de l'ajouter à nouveau, les modifications ne sont pas répercutées dans le lot.

## Interactions avec d'autres fonctionnalités

Comme les tâches de commande de travaux, les lots de tâches de commande de travaux peuvent être optimisés par itinéraire, planifiés dynamiquement, recommandés via la recommandation de tâches et modifiés dans .Espace de travail du répartiteur

**Optimisation de l'itinéraire**

Les répartiteurs peuvent utiliser l'optimisation de l'itinéraire pour optimiser les lots du calendrier d'un agent à l'aide des mêmes méthodes que celles utilisées pour l'optimisation des tâches de commande de travaux.

Lorsque vous utilisez l'optimisation de l'itinéraire, les lots sont considérés comme des tâches à part entière et sont optimisés dans leur ensemble en même temps que les tâches individuelles. Pour activer l'optimisation des sous-tâches au sein des groupes, les administrateurs peuvent activer ou désactiver la propriété (*`work.management.travel.calculation.bundle_route_optimization`*).

**Planification dynamique**

La planification dynamique planifie automatiquement les tâches de commande de travaux et les lots de tâches de commande de travaux avec les agents. Pour plus d'informations, consultez Planification dynamique.

Pour s'assurer que le regroupement dynamique s'exécute avant la planification dynamique, les administrateurs peuvent activer la propriété **Regroupement dynamique avant la planification dynamique** (*`com.snc.dynamic.scheduling.bundle_before_scheduling`*).

**Recommandation intelligente de tâches**

Les recommandations de tâches s'affichent uniquement pour le lot de tâches, pas pour les sous-tâches au sein d'un groupe.

Si un lot est verrouillé dans le calendrier, il n'est pas recommandé.

**Espace de travail du répartiteur**

Faites glisser les lots directement vers les calendriers des agents.

Faites glisser les côtés du lot pour prolonger ou réduire la durée de travail du groupe.

Appliquer le tri des agents aux lots et aux tâches de commande de travaux en fonction des compétences, de la distance et des pièces.

Verrouillez et déverrouillez des lots directement à partir de la vue Calendrier.

Consolidez les tâches groupées et affichez l'emplacement du lot sur la vue cartographique.

**Planification des territoires**

Le regroupement de tâches prend en compte les emplacements de départ et de fin de l'agent à partir de la table **Attributs du calendrier des ressources** pour le 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.

### Créer un lot de tâches de commande de travaux

Regroupez les tâches pour permettre aux agents de suivre plusieurs tâches dans une tâche de commande de travaux plutôt qu'individuellement. Minimisez le temps de trajet en combinant les visites de site imprévues avec la maintenance planifiée.

**Avant de commencer**
Rôle requis : wm_dispatcher

**Pourquoi et quand exécuter cette tâche**
Lors du regroupement des tâches, notez les restrictions suivantes :

- Les tâches doivent être à l'état Expédition en attente pour être ajoutées à un lot.
- Les lots ne peuvent pas être ajoutés à un autre lot.
- Vous ne pouvez pas ajouter à un lot des tâches de commande de travaux qui ont des dépendances, qui nécessitent une équipe ou qui ont une fenêtre d'accès fixe.
- Les tâches du fournisseur ne peuvent pas être ajoutées à un lot.
- Vous ne pouvez pas créer un frère d'un lot qui se trouve dans un lot ou créer un frère d'une tâche qui se trouve dans un groupe.
- Le calendrier des tâches ne peut pas être verrouillé.
- Toutes les sous-tâches doivent appartenir au même groupe d'affectation. Si la gestion du territoire est activée, ils doivent également se trouver sur le même territoire.

**Procédure**

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Distribution** > **Ma file d'attente de répartition**.
2. Sélectionnez les tâches que vous souhaitez regrouper.
3. Sélectionnez **Actions sur les lignes sélectionnées...**.
4. Sélectionnez **Créer un groupe**.

**Résultats**
L'ensemble est ajouté à la liste Mes lots.

### Ajouter ou supprimer des tâches d'un lot de tâches de commande de travaux

Ajoutez les tâches pertinentes à un lot de tâches de commande de travaux ou supprimez des tâches si le lot devient trop volumineux pour être géré.

**Avant de commencer**
Rôle requis : wm_dispatcher

**Pourquoi et quand exécuter cette tâche**
Lorsque vous ajoutez des tâches à un lot, le numéro d'ordre affecté aux tâches continue de manière séquentielle, même si vous avez supprimé la tâche la plus prioritaire du lot. Par exemple, si vous supprimez la tâche de la position de commande initiale tout en ajoutant une tâche, la nouvelle tâche est positionnée en dernier dans l'ordre, après toutes les tâches existantes.

Lors de l'ajout de tâches à des groupes, notez les restrictions suivantes :

- Le calendrier des tâches ne peut pas être verrouillé.
- Les tâches ne peuvent pas faire partie d'un autre lot.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 **Tous** > **Service sur site** > **Distribution** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Dans le panneau de gauche, sélectionnez **Espace de travail du répartiteur**.
3. Sélectionnez le lot de tâches de commande de travaux à partir duquel vous souhaitez ajouter ou supprimer des tâches.
4. Sélectionnez l'onglet **Tâches en lots** .
5. Ajoutez une tâche au lot ou supprimez-en une tâche.
   - Pour ajouter une tâche, sélectionnez **Ajouter**, sélectionnez la tâche, puis sélectionnez **Ajouter**.
   - Pour supprimer une tâche, sélectionnez-la, puis sélectionnez **Supprimer**.

## Affecter un lot de tâches de commande de travaux

Affectez des lots de tâches de commande de travaux afin que les agents puissent planifier leur travail efficacement.

### Avant de commencer
Rôle requis : wm_dispatcher

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous affectez un groupe, la durée du travail est calculée en ajoutant les durées de travail et les temps de déplacement de toutes les tâches du lot au temps de déplacement pour le premier emplacement de tâche. Les modifications apportées à la durée en raison de l'ajout ou de la suppression de tâches d'un lot ou de la modification de la durée d'une tâche mettent automatiquement à jour la durée du lot.

La modification de la valeur du champ **Affecter à** dans un lot modifie l'affectation de toutes les tâches d'un lot.

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Distribution** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Sélectionnez **Espace de travail du répartiteur**.
3. Faites glisser le lot que vous souhaitez affecter à la ligne d'agent disponible et à la colonne d'heure souhaitées.

### Résultats
Les tâches du lot sont ajoutées à la file d'attente de l'agent pour accepter ou rejeter.

## Modifier un lot de tâches de commande de travaux

Mettez à jour un lot de tâches de commande de travaux avec tout changement afin que les agents et les répartiteurs restent synchronisés.

### Avant de commencer
Rôle requis : wm_dispatcher

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Distribution** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Dans le panneau de gauche, sélectionnez l'icône **Liste** ( icône ).
3. Sélectionnez **Mes lots**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 lot que vous souhaitez modifier.
5. Apportez les modifications souhaitées.
   Consultez la rubrique Service sur site Champs de regroupement de tâches pour en savoir plus sur les champs que vous pouvez modifier.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

### Modifier l'ordre des sous-tâches dans un lot

Modifiez l'ordre des sous-tâches dans un groupe si vous souhaitez que les sous-tâches soient exécutées dans un ordre différent de celui initialement attribué.

#### Avant de commencer
Rôle requis : wm_dispatcher

#### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Distribution** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Sélectionnez **Liste**.
3. Sélectionner **Distribution** > **Mes lots**.
4. Sélectionnez l'ensemble que vous souhaitez réorganiser.
5. Sélectionnez les **tâches en lot**.
6. Double-cliquez (ou utilisez le raccourci clavier) pour sélectionner le numéro d'ordre de la sous-tâche que vous souhaitez réorganiser.
7. Entrez un nouveau numéro d'ordre.
8. Sélectionnez **Enregistrer**.

### Dissocier un lot de tâches de commande de travaux

Dissociez les lots de commandes de travaux si vous souhaitez regrouper les sous-tâches différemment ou diviser le travail d'une autre manière.

#### Avant de commencer
Rôle requis : wm_dispatcher

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous dissociez un lot de tâches de commande de travaux, celui-ci passe à l'état Annulé. Toutes les tâches de commande de travaux restent affectées au même agent et sont planifiées l'une après l'autre.

#### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Distribution** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Sélectionnez **Espace de travail du répartiteur**.
3. Sélectionnez le lot.
4. Sélectionnez **Dissocier**.

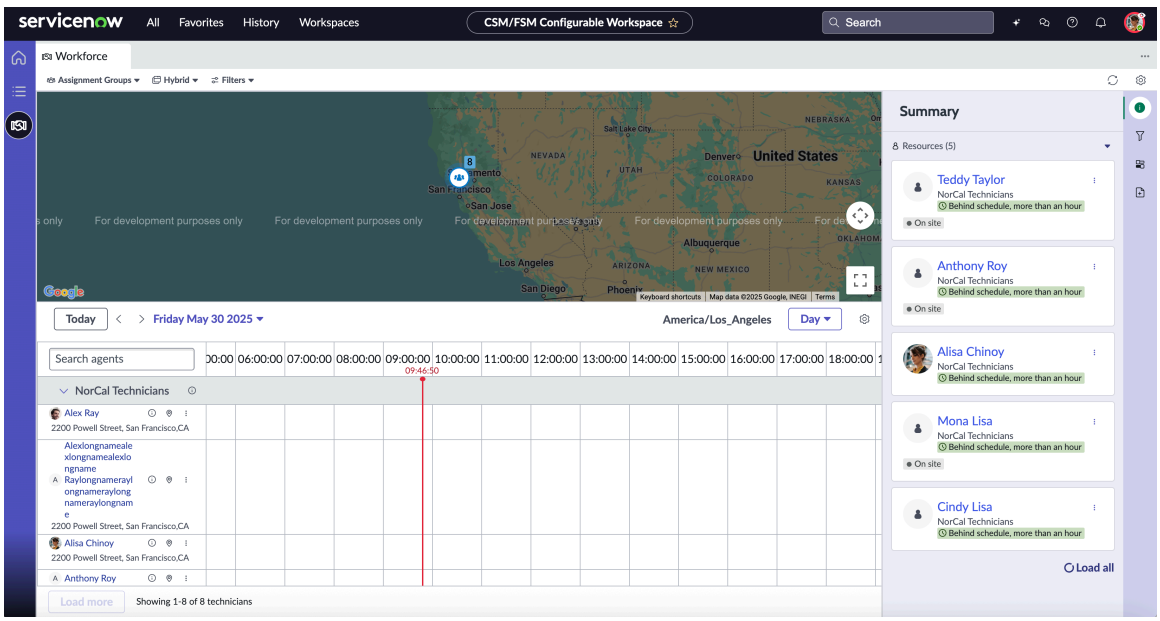
Traduction automatique

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

Workforce est une application configurable qui permet à tous les utilisateurs disposant du rôle wm_basic d'accéder facilement aux calendriers des agents, au calendrier de l'équipe et à la carte et de les afficher à partir d'un emplacement centralisé.

Les gestionnaires peuvent afficher les calendriers des agents, créer des événements personnels, consulter l'historique des emplacements des agents et afficher les tâches sur une carte. Les agents peuvent également afficher des calendriers et créer des événements personnels pour eux-mêmes.




### Modifier les vues dans Effectifs

Le basculement entre les vues Groupe d'affectation et Territoire dans Effectifs permet de simplifier la planification et la gestion efficace des tâches et des ressources de l'équipe.

**Avant de commencer**
Rôle requis : wm_basic

**Procédure**

1. Accédez à **Effectifs**.
   - Gestionnaires, accédez à **Tous** > **Service sur site** > **Responsable** > **Effectifs**.
   - Agents, accédez à **Tous** > **Service sur site** > **Agent** > **Effectifs**.
   - Si Optimisation de la main d'œuvre est installée et activée, les gestionnaires peuvent accéder à **Espaces de travail** > **Manager Workspace** > **Effectifs**.
2. Sélectionnez l'icône d'engrenage.
3. Dans le champ **Afficher les ressources par** , sélectionnez **Groupe d'affectation** ou **Territoire**. Si le **territoire** n'est pas répertorié dans le champ **Afficher les ressources par** , demandez à votre administrateur de vérifier que Planification du territoire de service sur site est correctement configurée.
4. 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.

**Information associée**

Configuration de Service sur site la planification des territoires

Propriétés système des effectifs

Configurer la vue du territoire pour permettre aux utilisateurs de voir les calendriers des autres membres

### Définir un groupe d'affectation par défaut sur le calendrier de l'équipe

Définissez un groupe d'affectation par défaut pour y accéder facilement sur le calendrier de l'équipe.

#### Avant de commencer
Rôle requis : wm_agent, wm_basic ou wm_manager

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Chaque fois que vous vous connectez au calendrier de l'équipe, les agents du groupe d'affectation par défaut s'affichent.

#### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Responsable** > **Effectifs**.
2. Sélectionnez l'icône des paramètres. ( )
3. Dans la liste Groupe par défaut, sélectionnez un groupe que vous souhaitez définir par défaut.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Chaque fois que vous vous connectez à **Effectifs**, les agents du groupe d'affectation par défaut s'affichent.

> **Remarque :**
> Si votre groupe d'affectation par défaut est supprimé, la liste d'agents affiche les utilisateurs du premier groupe dans la liste affichée par ordre alphabétique.

### Définir un territoire par défaut sur le calendrier de l'équipe

Définissez un territoire spécifique par défaut pour y accéder facilement sur le calendrier de l'équipe.

#### Avant de commencer
Rôle requis : wm_agent, wm_basic ou wm_manager

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Chaque fois que vous vous connectez au calendrier de l'équipe, le territoire par défaut s'affiche.

#### Procédure

1. Accédez à **Effectifs**.
   - Gestionnaires, accédez à **Tous** > **Service sur site** > **Responsable** > **Effectifs**.
   - Agents, accédez à **Tous** > **Service sur site** > **Agent** > **Effectifs**.
   - Si Optimisation de la main d'œuvre est installée et activée, les gestionnaires peuvent accéder à **Espaces de travail** > **Manager Workspace** > **Effectifs**.
2. Sélectionnez l'icône d'engrenage.
3. Dans le champ **Territoires par défaut** , sélectionnez le territoire que vous souhaitez définir par défaut.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Chaque fois que vous vous connectez à **Workforce**, le territoire par défaut s'affiche.

Traduction automatique

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

Le calendrier d'équipe répertorie les agents du groupe sélectionné et affiche les tâches de commande de travaux affectées à chaque agent. Il affiche également d'autres événements tels que les tâches de tickets, les rendez-vous et les congés personnels.

Le calendrier affiche des informations par jour, jour de travail ou par semaine. Dans la vue hebdomadaire, le jour actuel est mis en surbrillance en bleu. Les boutons situés dans l'en-tête du calendrier vous permettent de rechercher des agents, de changer de vue et de revenir en arrière ou en avant dans le temps. Vous pouvez sélectionner une date ou une plage de dates spécifique ou cliquer sur **Aujourd'hui** pour sélectionner la date actuelle.

Les utilisateurs de service sur site disposant du rôle wm_basic ont accès au calendrier de l'équipe, où ils peuvent afficher une liste d'agents ainsi que les tâches de commande de travaux et les événements affectés à chaque agent.

Les utilisateurs peuvent également personnaliser les paramètres pour définir des groupes par défaut et une vue de départ par défaut. Dans le panneau latéral droit, les utilisateurs peuvent également :

- Afficher un résumé des détails d'une tâche ou d'une ressource sélectionnée
- Utiliser des filtres de ressources pour afficher des agents ou des compétences spécifiques
- Personnaliser les événements affichés sur le calendrier
- Créer des événements

En fonction des autorisations de visibilité du groupe, les agents peuvent afficher la liste des membres de leur groupe et les calendriers des membres de leur groupe.

Un administrateur peut configurer Effectifs pour personnaliser le calendrier de l'équipe, définir les propriétés système pour les vues de groupe et de territoire, augmenter la visibilité pour une meilleure coordination et permettre aux utilisateurs de basculer entre l'affichage des groupes d'affectation et des territoires.

### Gestion des agents et des groupes d'agents sur le calendrier de l'équipe

Affichez les événements des agents, ajoutez des événements pour les agents et recherchez des agents et des groupes d'agents à l'aide du calendrier de l'équipe. Vous pouvez également ajouter ou modifier des compétences d'agent.

### Afficher un profil d'agent

Un profil d'agent affiche les renseignements personnels de l'agent ainsi que l'état de son travail, son calendrier, son emplacement et son fuseau horaire. Affichez le profil de l'agent à partir du calendrier de l'équipe.

#### Avant de commencer
Rôle requis : agent_schedule_user

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les agents peuvent afficher la liste des membres, leur groupe et leurs calendriers actuels en fonction de la configuration de visibilité du groupe.

#### Procédure

1. Accédez à **Effectifs**.
   - Gestionnaires, accédez à **Tous** > **Service sur site** > **Responsable** > **Effectifs**.
   - Agents, accédez à **Tous** > **Service sur site** > **Agent** > **Effectifs**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 **Calendrier** dans la liste Afficher les contrôles.
3. Pour prévisualiser le profil d'un agent, cliquez sur l'icône d'informations dans la liste d'agents.
   Le panneau contextuel affiche les informations de l'agent.
4. Un agent peut mettre à jour son propre profil en cliquant sur l'icône Actions de débordement et en ouvrant l'enregistrement ou en cliquant sur son nom.

   a. Sur le formulaire, modifiez ou ajoutez des informations selon vos besoins :

**Formulaire de profil de l'agent**

| Champ | Description |
|---|---|
| Prénom | Prénom de l'agent. |
| Nom | Nom de famille de l'agent. |
| État de travail de l'agent | L'état de travail de l'agent lorsque l'agent met à jour la tâche de commande de travaux. |
| À la date prévue | Le calendrier réel de l'agent par rapport au calendrier prévu pour exécuter la tâche de commande de travaux. |
| E-mail | Adresse e-mail de l'agent. |
| Téléphone à domicile | Numéro de téléphone du domicile de l'agent. |
| Tél. mobile | Numéro de téléphone mobile de l'agent. |
| Tél. professionnel | Numéro de téléphone professionnel de l'agent. |
| Photo | Photo de l'agent. Pour charger la photo, cliquez sur **Cliquer pour ajouter...**, sélectionnez la photo et cliquez sur **OK**. |
| Emplacement | Adresse physique à laquelle se trouve l'agent. |
| Fuseau horaire | Fuseau horaire dans lequel se trouve l'agent. |

   b. Cliquez sur **Enregistrer**.

### Mettre à jour le profil d'un agent

Mettez à jour les équipes, les compétences, les calendriers, les attributs de calendrier et les tâches de commande de travaux pour les agents de vos groupes d'affectation.

#### Avant de commencer

Rôle requis : wm_manager

#### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Responsable** > **Effectifs**.
2. Sélectionnez **Calendrier** dans la liste Afficher les contrôles.
3. Sélectionnez un nom d'agent.
   L'aperçu du profil de l'agent apparaît.
4. Pour ajouter ou modifier des compétences 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.

**a.** Sélectionnez le nom de l'agent.

**b.** Dans la liste connexe **Compétences** , ajoutez de nouvelles compétences ou modifiez les compétences existantes pour l'agent.

| À | Effectuez cette action |
|---|---|
| Ajouter de nouvelles compétences | **i.** Sélectionnez **Nouveau**.<br>**ii.** Dans le champ **Nom**, entrez le nom d'une compétence.<br>**iii.** Dans le champ **Description**, entrez la description de la compétence.<br>**iv.** Sélectionnez **Soumettre**. |
| Modifier les compétences existantes | **i.** Sélectionnez **Modifier**.<br>**ii.** Ajoutez des compétences depuis la colonne **Disponible** vers la colonne **Sélectionné**.<br>**iii.** Sélectionnez **Enregistrer**. |

La compétence sélectionnée est ajoutée à la liste des **Compétences** dans le profil d'utilisateur.

**5.** Pour afficher ou modifier un calendrier d'agent :

**a.** Dans la liste connexe **Calendriers des agents** , effectuez l'une des actions suivantes :

- Pour afficher un calendrier d'agent, sélectionnez un enregistrement de calendrier.
- Pour ajouter un nouveau calendrier pour l'agent, sélectionnez **Nouveau**.
- Dans le formulaire **Calendrier de travail de l'agent**, remplissez les champs au besoin :

| Champ | Description |
|---|---|
| Date de démarrage | La date de début du calendrier de travail de l'agent. |
| Date de fin | La date de fin du calendrier de travail de l'agent. |
| Utilisateur | Nom de l'agent. |
| Calendrier de travail | Nom du calendrier de travail. |
| Type | Le type de calendrier. |

**6.** Pour ajouter ou modifier des attributs de calendrier :

Traduction automatique

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

**a.** Dans la liste connexe **Attributs de calendrier des ressources** , effectuez l'une des actions suivantes :

- Pour afficher, modifier ou supprimer des attributs du programme de l'agent, sélectionnez un enregistrement.
- Pour ajouter un nouvel attribut de calendrier pour l'agent, sélectionnez **Nouveau**.

**b.** Dans le formulaire **Attributs du calendrier des ressources** , renseignez les champs selon vos besoins.

**Remarque :**
Vous pouvez basculer la vue de profil utilisateur de l'agent vers **Profil FSM** ou ajouter la liste connexe **Plans d'attributs Agent Schedule** au formulaire si elle n'apparaît pas par défaut.

| Champ | Description |
|---|---|
| Classement | Définit une règle de classement pour classer les attributs de calendrier par ordre de priorité. L'enregistrement doté du rang le plus élevé remplace les autres enregistrements pour une plage de dates.<br>Le classement par défaut est 10. |
| Par défaut | Si cette option est sélectionnée, cet attribut de calendrier sera défini par défaut. |
| Agent | Nom de l'agent. |
| Emplacement de départ | Emplacement où l'agent commence à travailler. |
| De | Date de début de l'attribut de calendrier. |
| Emplacement de destination | L'emplacement où l'agent termine son travail. |
| À | Date de fin de l'attribut de calendrier. |
| Déplacements autorisés en dehors des heures de travail | Indique si l'agent peut se déplacer en dehors des heures de travail. |
| Heure supplémentaire maximale après le changement | Nombre maximal d'heures supplémentaires autorisé pour l'agent au-delà de l'équipe planifiée. |
| Unité de distance | Unité de distance. Les unités disponibles sont :<br>○ Miles<br>○ Kilomètres<br>L'unité par défaut est **Miles**. |
| Durée de déplacement maximale avant le changement | La durée maximale de déplacement autorisée avant que l'agent ne commence le changement planifié. |
| Rayon de déplacement maximum | Distance maximale (mesurée dans l'unité de distance spécifiée) à partir de l'emplacement de départ de l'agent à prendre en compte lors de l'affectation de tâches de commande de travaux dans l'espace de travail du répartiteur, |

Traduction automatique

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

| Champ | Description |
|---|---|
| | le formulaire de commande de travaux ou la planification dynamique.<br><br>Un message d'avertissement s'affiche si la tâche affectée se trouve en dehors du rayon entre l'emplacement de la tâche et l'emplacement de l'agent. |
| Durée de déplacement maximale après le changement | La durée maximale de déplacement autorisée une fois que l'agent a terminé le quart de travail planifié. |
| Rayon maximal pour la recherche de pièces | Distance maximale (mesurée dans l'unité de distance spécifiée) de l'emplacement actuel pour rechercher des entrepôts afin de demander un inventaire.<br><br>La valeur par défaut est de 50 miles.<br><br>**Remarque :**<br>L'écran de la carte d'entrepôt de l'application Now Mobile Agent affiche la distance en kilomètres. |
| Temps de déplacement maximal entre les pauses | La durée maximale pendant laquelle l'agent peut se déplacer entre les arrêts.<br><br>**Remarque :**<br>Cette durée s'applique à la planification et à l'affectation de tâches avec l'optimisation du calendrier. |
| Pénalité de travail par heure | La pénalité appliquée pour chaque heure travaillée par l'agent pendant son temps de travail planifié.<br><br>Cette pénalité permet d'optimiser les calendriers en fonction du poids de l'optimisation des agents via l'optimisation du calendrier. |
| Pénalité de déplacement par heure | La pénalité appliquée pour chaque heure de déplacement de l'agent dans le cadre de ses affectations de travail. |
| Pénalité d'heures supplémentaires par heure | La pénalité appliquée pour chaque heure supplémentaire effectuée par l'agent pendant les affectations de travail. |

**7.** Sélectionnez **Soumettre**.

### Créer un événement personnel

Permettez aux agents et aux gestionnaires de planifier efficacement des événements, y compris les congés et les rendez-vous, via Effectifs. De plus, les gestionnaires ont la possibilité d'organiser des réunions et de planifier des congés et des formations.

**Avant de commencer**
Rôle requis : wm_agent, wm_manager

Traduction automatique

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

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les agents ne peuvent créer des événements personnels que pour eux-mêmes, tandis que les gestionnaires peuvent créer des événements pour toute personne qu'ils gèrent.

### Procédure

1. Accédez à **Effectifs**.
   - Gestionnaires, accédez à **Tous** > **Service sur site** > **Responsable** > **Effectifs**.
   - Agents, accédez à **Tous** > **Service sur site** > **Agent** > **Effectifs**.
   - Si Optimisation de la main d'œuvre est installée et activée, accédez à **Espaces de travail** > **Manager Workspace** > **Effectifs**.
2. Cliquez sur l'icône **Gestion des événements** dans le panneau latéral droit.
3. Remplissez les champs du formulaire.
4. Cliquez sur **Enregistrer.**

#### Information associée

Afficher des événements personnels sur le calendrier de l'équipe dans Effectifs

## Afficher des événements personnels sur le calendrier de l'équipe dans Effectifs

Affichez des événements, tels que les congés des agents, les rendez-vous des agents et les réunions à l'aide de Effectifs.

### Avant de commencer

Un administrateur doit Configurer les types d'événements à afficher sur le calendrier de l'équipe dans Effectifs. Le rôle « sn_shift_planning.agent » est requis pour que le calendrier d'un agent soit visible dans le calendrier de l'équipe dans Effectifs.

Rôle requis : wm_basic

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

https://player.vimeo.com/video/1040423962?h=290bc44ac6&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

### Procédure

1. Accédez à **Effectifs**.
   - Gestionnaires, accédez à **Tous** > **Service sur site** > **Responsable** > **Effectifs**.
   - Agents, accédez à **Tous** > **Service sur site** > **Agent** > **Effectifs**.
2. Sélectionnez l'icône **Calendriers** dans le panneau latéral contextuel.

> **Remarque :**
> Cette fonctionnalité n'est pas prise en charge lorsque Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site est installé et activé. Pour créer des types d'événements à l'aide de WFO, reportez-vous à la section Créer des types d'événements à afficher sur le calendrier de l'équipe avec Optimisation des effectifs pour le service sur site.

3. Utilisez les commutateurs pour afficher le type d'événement spécifié sur le calendrier de l'équipe.
   Les types d'événements suivants peuvent être activés ou désactivés pour s'afficher sur le calendrier 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.

- Événement - Rendez-vous
- Événement - Exclu
- Événement - Réunion
- Événement - Autre
- Événement - Téléphone
- Événement - Congé
- Tâches d'ordre de travail
- Calendrier de travail

Le type d’événement sélectionné est visible sur le calendrier de l’équipe.

**Information associée**

Configurer la visibilité du calendrier d’équipe pour les membres du groupe

### Afficher les événements sur le calendrier de l’équipe dans Effectifs lorsqu’il Optimisation des effectifs pour le service sur site est installé

Affichez ou masquez des événements, tels que des rendez-vous et des tâches de commande de travaux, sur le calendrier de l’équipe lorsqu’il Optimisation des effectifs pour le service sur site est installé pour afficher uniquement les événements que vous souhaitez voir.

### Avant de commencer

Rôle requis : wm_manager, wm_agent

### Procédure

1. Accédez à **Effectifs**.
   - Gestionnaires, accédez à **Tous** > **Service sur site** > **Responsable** > **Effectifs**.
   - Agents, accédez à **Tous** > **Service sur site** > **Agent** > **Effectifs**.
2. Sélectionnez l’icône **Calendriers** dans le panneau latéral contextuel.
3. Utilisez les commutateurs pour afficher les événements sur le calendrier de l’équipe.
   Les événements activé/désactivés sont visibles sur le calendrier de l’équipe.

### Utilisation de la carte

La carte affiche les informations de l’agent et les tâches qui lui sont affectées. Les utilisateurs de service sur site peuvent rechercher et afficher des informations sur les agents dans les groupes qui leur sont affectés, ainsi que l’état des tâches dans leur zone.

Vous pouvez accéder à la carte en sélectionnant **Cartes** dans la barre d’outils **Effectifs** du calendrier de l’équipe.

La carte utilise des icônes pour afficher :

- État de la tâche
- Statut de l'agent
- Emplacements des ressources
- Emplacement du domicile de l’agent
- Emplacements des groupes d’affectation
- Emplacements des tâches

Traduction automatique

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

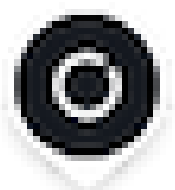
### Légende de la carte

| Icône | Description |
|---|---|
| | L’emplacement d’un agent. |
| | L’agent se trouve à son emplacement de domicile. |
| | Plusieurs agents se trouvent à cet emplacement. |
| | Une tâche est acceptée, affectée ou planifiée. |
| | Plusieurs tâches ont été acceptées, affectées ou planifiées à cet emplacement. |
| | Une tâche de priorité 1 a été acceptée, affectée ou planifiée. |
| | La tâche de commande de travaux affectée affichée lors de l’affichage de l’itinéraire de l’agent. Le nombre indique l’ordre dans lequel la tâche sera terminée. |

Traduction automatique

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

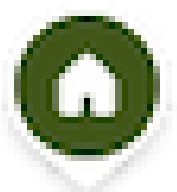
### Légende de la carte (suite)

| Icône | Description |
|---|---|
| | Une tâche est à l'état Expédition en attente ou Brouillon. |
| | Plusieurs tâches sont à l'état Expédition en attente ou Brouillon. |
| | Une tâche de priorité 1 est à l'état Expédition en attente ou Brouillon. |
|  | Un agent est en route vers la tâche, le travail sur la tâche est en pause ou la tâche est en cours. |
| | Un agent est en route vers un emplacement comportant plusieurs tâches, le travail sur une tâche est en pause ou la tâche est en cours. |
| | Un agent est en route vers une tâche de priorité 1, le travail sur la tâche de priorité 1 est en pause ou la tâche de priorité 1 est en cours. |
| | Une tâche de commande de travaux est terminée. |

Traduction automatique

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

### Légende de la carte (suite)

| Icône | Description |
|---|---|
| | Plusieurs tâches sont terminées au même emplacement. |
| | Une tâche de priorité 1 est terminée. |
| | Une tâche a été fermée comme incomplète ou annulée. |
| | Plusieurs tâches ont été fermées comme incomplètes ou annulées. |
| | Une tâche de priorité 1 a été fermée comme incomplète ou annulée. |
|  | Une tâche est affectée à l'emplacement de domicile de l'agent. |
| | Plusieurs tâches sont affectées à l'emplacement de rattachement de l'agent. |

Traduction automatique

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

### Légende de la carte (suite)

| Icône | Description |
|---|---|
| | Plus d'une tâche, d'un agent ou d'une équipe se trouve à cet emplacement. |
| | Plus d'une tâche, d'un agent ou d'une équipe se trouve à cet emplacement. Au moins une des tâches à cet emplacement est une tâche de priorité 1. |

### Afficher l'emplacement de l'agent et affecter des tâches aux agents

Affichez l'emplacement des agents dans votre groupe d'affectation afin de pouvoir affecter des agents aux tâches à proximité.

#### Avant de commencer
Rôle requis : wm_manager

#### Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail configurable CSM/FSM** > **Effectifs**.
2. Sélectionnez la **carte** dans la liste Afficher les contrôles.
3. **Facultatif :** Affichez les détails sur les tâches ou les agents en cliquant sur les icônes associées.
4. Pour affecter ou réaffecter une tâche de commande de travaux, ouvrez une tâche et ajoutez l'agent que vous souhaitez voir travailler sur la tâche dans le champ **Affecté à**.

### Afficher la carte de l'historique des emplacements de l'agent

Accédez à une carte historique des emplacements des agents de service sur site pour suivre et analyser leurs activités au fil du temps.

#### Avant de commencer
Rôle requis : wm_agent, wm_manager

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les agents de service sur site ont la possibilité d'afficher et de surveiller leur propre historique d'emplacement. De même, les gestionnaires peuvent accéder à l'historique des emplacements des agents qu'ils supervisent et le suivre.

#### Procédure

1. Accédez à **Effectifs**.
   - Gestionnaires, accédez à **Tous** > **Service sur site** > **Responsable** > **Effectifs**.
   - Agents, accédez à **Tous** > **Service sur site** > **Agent** > **Effectifs**.
2. Sélectionnez l'icône d'historique des emplacements sur la carte de l'agent.
   La **Carte de l'historique des emplacements de l'agent** met en évidence les emplacements suivis de l'agent à la date sélectionnée.

Traduction automatique

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

3. Sélectionnez un marqueur pour ouvrir un enregistrement d’historique de géolocalisation.
   L'enregistrement de données s'affiche avec des détails tels que l'utilisateur, l'emplacement, la latitude, la longitude, l'horodatage de l'emplacement, la durée, la tâche et la description de l'action à partir de la table de l'historique de géolocalisation.

   **Remarque :**
   le numéro de la tâche de commande de travaux s'affiche si l'activité de l'agent est une tâche. Vous pouvez ouvrir l'enregistrement de la tâche de commande de travaux pour afficher les détails.

## Affectation de tâches de plusieurs jours aux agents

Avec la Service sur site fonction de planification des tâches sur plusieurs jours, vous pouvez planifier des tâches de commande de travaux couvrant plusieurs entrées ou jours de calendrier.

La planification des tâches sur plusieurs jours permet aux répartiteurs d’attribuer des tâches de commande de travaux, couvrant plusieurs entrées de calendrier aux agents ou aux équipes pendant leurs heures de travail définies. S’ils sont disponibles pendant toute la durée de la tâche. Les planificateurs de tâches peuvent répartir les créneaux de travail de manière égale tout au long de la journée après avoir pris en compte la durée de la tâche, les heures de travail et de repos des ressources et la disponibilité des ressources tout au long de la durée de la tâche. Les tâches peuvent être affectées au même agent ou à la même équipe pendant plusieurs jours ou semaines en sautant la pause et les autres heures non travaillées de leur calendrier.

Cette fonctionnalité prend en charge les méthodes de planification manuelle et dynamique pour affecter des tâches de commande de travaux à un agent ou à une équipe à l’aide ServiceNow AI Platform de and Espace de travail du répartiteur.

Service sur site La planification des tâches sur plusieurs jours utilise la valeur de la `com.snc.wm.wo.task_window_days` propriété pour calculer la date de fin estimée de la tâche en fonction du calendrier d’un agent ou d’une équipe sélectionné.

Les exemples suivants illustrent la planification sur plusieurs jours.

### Example: Planifier une tâche le jour même

Durée de la tâche : quatre heures, Horaire de l’agent : 08h00-17h00, Pause déjeuner exclue : 12h00-13h00.

Le planificateur exclut les heures de pause du calendrier de travail de l’agent lors de la planification de la tâche. Par conséquent, la tâche est planifiée pour commencer à 10h00 et se terminer à 15h00. le même jour, y compris plusieurs calendriers de travail de deux heures chacun et des heures avant et après la pause du calendrier de l’agent.

### Example: Planifier une tâche sur plusieurs jours

Durée de la tâche : 20 heures, Horaire de l’agent : 08h00-17h00, Pause déjeuner exclue : 12h00-13h00.

Le planificateur exclut les heures de pause du calendrier de travail de l’agent lors de la planification de la tâche. Par conséquent, la tâche devrait commencer le lundi à 10h00 et se terminer le mercredi à 12h00, y compris plusieurs horaires de travail s’étendant sur trois jours. Chaque horaire de travail est estimé à quatre heures, y compris les heures avant et après la pause du calendrier de l’agent.

Traduction automatique

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

**Information associée**

Activer Service sur site la planification des tâches sur plusieurs jours

Affecter des tâches de plusieurs jours aux agents

Affecter des tâches de commande de travaux aux équipes le Espace de travail du répartiteur

### Affecter des tâches de plusieurs jours aux agents

Affectez une tâche de commande de travaux qui nécessite plusieurs calendriers ou jours pour terminer la tâche à un agent de service sur site. Cette aptitude évite d'avoir à créer plus d'une tâche pour la même tâche.

#### Avant de commencer

Si vous planifiez une tâche sur plusieurs entrées ou jours, un calendrier de travail doit avoir été affecté à l'agent. Pour plus d'informations, consultez Créer un calendrier de travail pour les agents.

**Remarque :**
Si le calendrier de l'agent n'a pas été défini et que vous affectez automatiquement une tâche, le système utilise le calendrier par défaut.

Rôle requis : wm_admin

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour plus d'informations sur l'affectation d'une tâche de plusieurs jours à une équipe, reportez-vous à la section Affecter des tâches de commande de travaux aux équipes.

Cette procédure explique comment affecter une tâche de plusieurs jours à un agent à l'aide ServiceNow AI Platform de . Pour en savoir plus sur la façon d'affecter une tâche de plusieurs jours à l'aide de , reportez-vous à Espace de travail du répartiteur la section Affecter des tâches de commande de travaux aux agents.

#### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des services sur site** > **Commande de travaux** > **Tâches d'ordre de travail**.
2. Sélectionnez la tâche souhaitée pour l'affectation.
3. Si ce n'est pas déjà fait, cochez la case **Affecter via les entrées du calendrier** .
4. Affectez la tâche.
   Le système calcule la date de fin estimée de la tâche en fonction du calendrier de l'agent sélectionné.

#### Résultats

Le calendrier des tâches couvrant plusieurs entrées, jours ou semaines est affecté à un agent.

## Planification et affectation de l'équipement aux tâches et aux équipes

L'affectation d'équipement à une tâche de commande de travaux permet de s'assurer que les équipes ou les agents affectés sont correctement équipés pour la tâche.

Un administrateur doit installer le module d'extension Service sur site Planification des ressources (com.snc.resource_scheduling). La planification des ressources est ensuite ajoutée à l'instance et les répartiteurs peuvent affecter l'équipement aux équipes.

Traduction automatique

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

Pour en savoir plus sur la configuration Service sur site du module d'extension Planification des ressources, reportez-vous à la section Configuration de la planification des ressources.

Les répartiteurs peuvent affecter de l'équipement et des ressources aux équipes ou aux tâches.

- Affecter l'équipement aux équipes planifiées.
- Affecter l'équipement aux équipes de tâches.
- Affecter l'équipement à des groupes.

Les chefs d'équipe peuvent utiliser l'application Now Mobile Agent pour modifier leurs équipes ou gérer leurs tâches. Pour plus d'informations, consultez Équipe le ServiceNow Agent.

- Ajouter, supprimer ou échanger des membres d'équipe planifiés.
- Ajoutez ou supprimez de l'équipement et des agents en fonction des besoins en ressources de la tâche.

## Interactions avec d'autres fonctionnalités

**Compétences**

Les administrateurs doivent s'assurer que seul le personnel qualifié, certifié ou formé est affecté à l'équipement. Pour plus d'informations, consultez Ajouter des compétences à une instance d'équipement.

**Suivi par géolocalisation**

Les champs de latitude et de longitude (position) de l'équipement seront mis à jour en fonction de l'état et de l'emplacement du chef d'équipe. Si la géolocalisation est activée pour le chef d'équipe, la position de l'équipement est mise à jour en fonction des mises à jour de position du chef d'équipe. Si la géolocalisation n'est pas activée pour le chef d'équipe, la position de l'équipement est mise à jour sur l'emplacement de la tâche au début du travail. La position est effacée une fois l'équipement enregistré.

**Information associée**

Configuration de la planification des ressources

### Affecter un équipement à une équipe planifiée

Affectez de l'équipement à une équipe planifiée afin de vous assurer qu'elle dispose des outils nécessaires à ses tâches de commande de travaux. Les répartiteurs peuvent affecter des équipements via le ou Espace de travail du répartiteur.ServiceNow AI Platform Les chefs d'équipe peuvent affecter de l'équipement ou modifier leurs équipes via l'application Now Mobile Agent.

### Affecter l'équipement aux équipes planifiées via le ServiceNow AI Platform

Affectez de l'équipement à une équipe planifiée via le ServiceNow AI Platform. Une équipe planifiée est un groupe prédéfini d'agents et d'équipements.

#### Avant de commencer

Rôle requis : administrateur wm_, wm_dispatcher

#### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Responsable** > **Mes équipes**.
2. Sélectionnez l'équipe planifiée à laquelle ajouter de l'équipement.
3. Dans la liste connexe **Équipement** , sélectionnez **Ajouter**.

Traduction automatique

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

**Formulaire Membre de l'équipe**

| Champs | Description |
|---|---|
| Équipement | L'instance d'équipement. |
| Effectif à partir de | Date de début d'entrée en vigueur de l'affectation de l'équipement. |
| Effectif jusqu'à | Date de fin effective jusqu'à laquelle l'équipement est affecté |
| Actif | Option qui détermine si cette instance est active et s'affichera sur le calendrier du répartiteur. |

5. Sélectionnez **Soumettre**.

## Résultats

L'équipement est ajouté à l'équipe planifiée. Cette équipe est éligible pour les tâches dont les besoins en équipement correspondent à l'équipement de l'équipe. Une instance d'équipement ne peut être affectée qu'à une seule équipe à la fois.

**Information associée**

Créer des équipes dans Gestion des services sur site

### Affecter l'équipement aux équipes planifiées via Espace de travail du répartiteur

Affectez de l'équipement à une équipe planifiée via Espace de travail du répartiteur. Une équipe planifiée est un groupe prédéfini d'agents et d'équipements.

## Avant de commencer

Rôle requis : administrateur wm_, wm_dispatcher

## Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des services sur site** > **Distribution** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Cliquez sur **Espace de travail du répartiteur**.
3. Utilisez le calendrier du répartiteur ou la barre latérale du calendrier du répartiteur pour ajouter du matériel à une équipe.

4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

## Résultats

L'équipement est ajouté à l'équipe planifiée. Cette équipe est éligible pour les tâches dont les besoins en équipement correspondent à l'équipement de l'équipe. Une instance d'équipement ne peut être affectée qu'à une seule équipe à la fois.

**Information associée**

Créer des équipes dans Gestion des services sur site

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 l'équipement aux équipes planifiées via l'application Now Mobile

Affectez un équipement à une équipe planifiée via l'application Now Mobile Agent. Une équipe planifiée est un groupe prédéfini d'agents et d'équipements.

#### Avant de commencer

Rôle requis : wm_crew_leader

#### Procédure

1. Accédez à la **Mes tâches** > **Mes équipes**.
2. Sélectionnez une équipe.
3. Appuyez sur **Équipement**.
4. Appuyez sur **Ajouter un équipement**.
5. Sélectionnez l'équipement.
6. Appuyez sur **Soumettre**.

### Affecter un équipement à une équipe de tâches

Affectez l'équipement à une équipe de travail ad hoc afin de vous assurer qu'elle dispose des outils nécessaires pour terminer la tâche de commande de travaux.

#### Avant de commencer

Notez les exigences suivantes pour affecter l'équipement :

- Une équipe de tâches doit déjà être affectée à la tâche de commande de travaux. Consultez Créer des équipes ad hoc dans Espace de travail du répartiteur pour plus d'informations.
- La tâche de commande de travaux doit déjà avoir des besoins en ressources. Consultez Ajouter un besoin de ressource pour une tâche de commande de travaux dans Espace de travail du répartiteur pour plus d'informations.

Rôle requis : wm_admin, wm_dispatcher

#### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Responsable** > **Tâches d'ordre de travail**.
2. Sélectionnez la tâche de commande de travaux.
3. Dans l'onglet **Destinataires** de la tâche, sélectionnez **Ajouter**.
4. Remplissez les champs du formulaire.

**Formulaire de destinataire de la tâche**

| Champs | Description |
|---|---|
| Besoin | Nom du besoin en ressources que cette affectation traite. |
| Type de ressource | Doit être défini sur **Équipement**. |
| Équipement | L'instance d'équipement à affecter. |

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
Sur la page de l'équipe de tâches, l'équipement apparaît dans l'onglet **Délégataires de tâches** .

#### Affecter une instance d'équipement à des groupes

Affecter des instances d'équipement à des groupes.

### Avant de commencer
Rôle requis : wm_admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Affectez des instances d'équipement à des groupes pour permettre au répartiteur d'interagir avec l'instance.

### Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Ressources d'équipements** > **Instances d'équipements**.
2. Sélectionnez l'instance d'équipement.
3. Dans la liste connexe **Groupes** , cliquez sur **Modifier...**.
4. Sélectionnez un ou des groupes dans le champ **Collecte** .
5. Déplacez les groupes sélectionnés vers le champ **Liste de groupes** .
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

### Résultats
L'instance d'équipement sera affectée aux groupes sélectionnés.

#### Créer un calendrier de maintenance pour une instance d'équipement

Créez un calendrier de maintenance régulière ou de temps d'indisponibilité pour une instance d'équipement.

### Avant de commencer
Rôle requis : wm_admin, wm_dispatcher

### Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Ressources d'équipements** > **Instances d'équipements**.
2. Sélectionnez une instance.
3. Dans la liste connexe **Événements de ressources** , cliquez sur **Nouveau**.
4. Remplissez les champs du formulaire.

#### Événements de ressources

| Champs | Description |
|---|---|
| Ressource | Nom de l'instance d'équipement. |
| Type | Type d'événement de ressource.<br>○ Temps d'indisponibilité<br>○ Maintenance |

Traduction automatique

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

| Champs | Description |
|---|---|
| Planifier | Planifiez ce temps d'indisponibilité ou cette maintenance. |

5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

### Résultats
Le calendrier apparaît sous la liste connexe **Événements de ressources** et sur Espace de travail du répartiteur.

## Permettre aux entrepreneurs de soumissionner sur les commandes de travaux et les tâches

Field Service Marketplace optimise la gestion des prestataires, améliore la communication et rationalise les processus d'allocation des tâches.

Avec Field Service Marketplace, vous pouvez publier des tâches sur la place de marché. Les entrepreneurs peuvent ensuite utiliser leurs appareils mobiles pour répondre à ces demandes. Cela facilite la gestion des tâches en déplacement.

### Transmettre une demande par push à Service sur site la place de marché

Créez une demande de place de marché et poussez vers les prestataires à l'aide de Service sur site Marketplace.

### Avant de commencer
Rôle requis : sn_mktplace_core.mktplace_requestor

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

Le marqueur de tâche de place de marché de la tâche de commande de travaux doit être défini sur vrai.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez transférer des tâches aux prestataires sur Service sur site Marketplace. La procédure suivante est effectuée à l'aide de Playbooks.

### Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Répartiteur** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Sélectionnez une tâche de commande de travaux.
3. Sélectionnez l'icône Actions **supplémentaires** ( ).
4. Sélectionnez **Push to Marketplace**.
5. Sélectionner une **méthode d'engagement**.
6. Entrez une heure de **début** et de **fin** pour la demande.
   Les champs de début et de fin définissent la durée pendant laquelle la tâche est disponible sur la place de marché. Les valeurs par défaut sont basées sur les champs de délai et de durée de la méthode d'engagement sélectionnée.
7. Sélectionnez les prestataires qui peuvent répondre à la demande.
8. Sélectionnez **Demande de transmission**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 demande est envoyée aux prestataires. Les entrepreneurs peuvent répondre avec des estimations de temps ou de coûts en fonction de la configuration. Pour plus d'informations, consultez Créer une méthode d'engagement de place de marché.

### Que faire ensuite
Après avoir reçu une réponse, examinez-les pour affecter la tâche à un prestataire ou répondre à d'autres questions. Pour plus d'informations, consultez Affecter une tâche à un prestataire sur Service sur site Marketplace.

## Ajouter un prestataire aux participants de la Place de marché après l'opération push

Utilisez le bouton Ajouter un prestataire pour ajouter un prestataire éligible à la liste des participants à la place de marché une fois qu'une tâche de commande de travaux a déjà été transmise à la place de marché.

### Avant de commencer
Rôle requis : sn_mktplace_core.mktplace_requestor

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

La tâche de commande de travaux doit déjà avoir été transmise à Marketplace.

### Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Répartiteur** > **Espace de travail du répartiteur**.
2. Sélectionnez une tâche de commande de travaux qui a déjà fait l'objet d'un push.
3. Dans **Participants** à la place de marché, sélectionnez le bouton Ajouter un prestataire et choisissez l'entrepreneur que vous souhaitez ajouter à la liste des participants éligibles à la place de marché.

### Résultats
L'entrepreneur que vous avez sélectionné a été ajouté à la liste éligible des participants à la place de marché.

## Répondre à une demande sur Service sur site la place de marché

Répondez ou refusez les demandes sur Service sur site Marketplace.

### Avant de commencer
Rôle requis : sn_mktplace_core.mktplace_fulfiller

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

L'exécution des demandes sur Field Service Marketplace n'est disponible que via l'expérience mobile. Il faut le module d'extension Prestataire de service sur site pour mobile (com.snc.fsm_ext_mobile).

### Procédure
1. Accédez à **Marketplace**.
2. Sur une réponse en attente, choisissez l'une des options suivantes :

> **Remarque :**
> Les options de sélection varient en fonction de la configuration du demandeur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 |
| --- | --- |
| **Répondre** | Vous permet de répondre par des estimations de temps, des estimations de coûts ou d'autres remarques et commentaires. Le demandeur peut vous attribuer la tâche. |
| **Accepter** | Accepte la demande. Le demandeur peut vous attribuer la tâche. |
| **Refuser** | Refuse la demande. La demande est supprimée de vos réponses en attente. |

### Résultats
Après avoir répondu ou accepté, le demandeur décide à qui attribuer la tâche. En cas de refus, la demande est supprimée des réponses en attente.

### Que faire ensuite
Attendez la fermeture de la fenêtre de demande. Si vous souhaitez vous retirer de la demande, reportez-vous à la section Annuler une demande sur Field Service Marketplace.

## Annuler une demande sur Field Service Marketplace

Annuler une réception d'une demande à laquelle vous avez répondu sur Field Service Marketplace.

### Avant de commencer
Rôle requis : sn_mktplace_core.mktplace_fulfiller

L'exécution des demandes sur Field Service Marketplace n'est disponible que via l'expérience mobile. Il faut le module d'extension Prestataire de service sur site pour mobile (com.snc.fsm_ext_mobile).

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
S'il n'y a pas assez d'agents disponibles ou s'il existe d'autres obstacles, vous pouvez annuler une demande précédemment acceptée ou répondue.

### Procédure
1. Accédez à la **Place de marché** > **Demandes soumises**.
2. Sur la demande sélectionnée, sélectionnez **Retirer**.

### Résultats
Votre réponse est retirée de la demande. La demande est supprimée de vos réponses.

## Affecter une tâche à un prestataire sur Service sur site Marketplace

Examinez les réponses des prestataires, puis affectez la tâche à un prestataire sur Service sur site Marketplace.

### Avant de commencer
Rôle requis : sn_mktplace_core.mktplace_requestor

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

La tâche doit d'abord être transmise à la place de marché. Pour plus d'informations, consultez Transmettre une demande par push à Service sur site la place de marché.

Traduction automatique

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

.

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Répartiteur** > **Espace de travail du répartiteur.**.
2. Sélectionnez une tâche de commande de travaux.
3. Examinez les réponses et affectez-les à un prestataire.
   - Sélectionnez une réponse pour passer en revue les détails soumis par le prestataire.
   - Sélectionnez **Fermer la fenêtre de réponse** pour arrêter d'effectuer une demande à partir de la place de marché et choisir un prestataire.
4. Sélectionnez un prestataire.
5. Sélectionnez **Affecter une tâche**.

#### Utiliser le flux d'évaluation des réponses

Utilisez le flux d'évaluation des réponses pour définir les critères d'évaluation automatique des réponses des prestataires.

Cela définit les critères d'évaluation des réponses des prestataires. Ce flux secondaire évalue les réponses reçues des prestataires et utilise une seule réponse comme entrée, puis effectue les calculs nécessaires en conséquence.

Toute valeur saisie dans le flux d'évaluation des réponses doit être un flux secondaire.

**Remarque :**
Le flux secondaire doit accepter uniquement la réponse comme entrée.

Il existe deux options par défaut pour le flux d'évaluation des réponses :

- Remplacer la durée d'attente - Remplace automatiquement la durée d'attente spécifiée lorsqu'une offre est progressivement poussée. Dans les scénarios où le premier prestataire répond avant la fin du temps d'attente, ce paramètre contourne le temps d'attente restant et poursuit immédiatement l'envoi de la demande suivante. Ce processus se poursuit jusqu'à ce que l'offre soit attribuée ou qu'il n'y ait plus de prestataires pour l'affectation, selon la première éventualité.
- Affectation automatique : attribue automatiquement l'offre au premier entrepreneur éligible à accepter.

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

## Afficher l'historique de planification des tâches de commande de travaux

Affichez l'historique de la méthode de planification des tâches de commande de travaux qui sont affectées et planifiées.

### Avant de commencer
Rôle requis : wm_dispatcher, wm_admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Affichez l'historique de planification de la tâche de commande de travaux avec les détails suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 de service sur site affecté.
- Méthode de planification utilisée pour affecter la tâche de commande de travaux, telle que la recommandation intelligente de tâches, la planification dynamique ou l'affectation manuelle.
- Date et heure de l'affectation, de la désaffectation ou de la réaffectation.

**Remarque :**
Lorsqu'un mécanisme de planification automatisée entre en conflit avec l'affectation manuelle d'une tâche de commande de travaux, l'affectation manuelle a priorité. En outre, les tâches de commande de travaux peuvent nécessiter une révision en raison d'un conflit ou d'une double réservation qui s'est produite à partir des processus de planification manuels et automatisés.

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des services sur site** > **Commande de travaux** > **Tâches d'ordre de travail**.
2. Ouvrez la tâche dont vous souhaitez afficher l'historique de planification.
3. Cliquez sur l'onglet **Historique de planification des tâches de commande de travaux** .

### Résultats

Les affectations de tâches de commande de travaux avec la méthode de planification s'affichent.

## Gestion des rendez-vous

Réservez, reportez et annulez des rendez-vous pour les services disponibles.

Avec la fonctionnalité Prise de rendez-vous, les clients peuvent consulter les fenêtres de rendez-vous disponibles, effectuer une sélection et prendre un rendez-vous de service à partir du portail de services.

Les agents et les répartiteurs peuvent également réserver des rendez-vous pour le compte de clients. La réservation d'un rendez-vous crée une commande de travaux et une ou plusieurs tâches de commande de travaux, selon le type de service. Les rendez-vous réservés peuvent être replanifiés et annulés dans les contraintes de temps identifiées dans la configuration.

Le système prend en compte les règles de capacité et de réservation du module Gestion de la capacité lorsqu'il présente les créneaux disponibles pour prendre de nouveaux rendez-vous ou replanifier des rendez-vous existants. Pour plus d'informations, consultez Capacité et gestion des réservations.

### Utilisation de la vue d'ensemble

La gestion des rendez-vous comprend l'une des activités suivantes.

- Gérer les rendez-vous pour le compte d'un client

  Les agents et les répartiteurs peuvent gérer les rendez-vous pour le compte d'un client à partir d'une commande de travaux, d'une tâche de commande de travaux ou dans l'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.

- Gérer les rendez-vous en tant que client

  Les clients peuvent réserver, reporter ou annuler des rendez-vous. La réservation d'un rendez-vous à partir du portail crée une commande de travaux pour le service sélectionné.

**Information associée**

Réservation de rendez-vous

Configuration de la réservation de rendez-vous

## Gérer les rendez-vous pour le compte d'un client

Les agents et les répartiteurs peuvent réserver, replanifier ou annuler des rendez-vous au nom des clients.

Les agents et les répartiteurs peuvent gérer les rendez-vous pour le compte d'un client à partir d'une commande de travaux, d'une tâche de commande de travaux ou dans l'espace de CSM travail configurable.

Les rendez-vous réservés peuvent être replanifiés et annulés dans les contraintes de temps identifiées dans la configuration.

### Gestion des rendez-vous à partir d'une commande de travaux ou d'une tâche de commande de travaux

Les répartiteurs et les agents peuvent réserver, replanifier ou annuler des rendez-vous à partir d'une commande de travaux ou d'une tâche de commande de travaux pour le compte d'un client.

#### Sélectionner une fenêtre de rendez-vous

Pour réserver ou reporter un rendez-vous pour un service, utilisez la fenêtre contextuelle Sélectionner un rendez-vous. Pour voir quels créneaux horaires sont disponibles, choisissez le jour et l'heure qui vous conviennent, puis soumettez votre demande de rendez-vous.

Dans la fenêtre contextuelle Sélectionner un rendez-vous, consultez la disponibilité des rendez-vous en fonction des configurations créées pour l'application et le service sélectionné. Cette configuration peut inclure :

- l'affichage des rendez-vous disponibles dans une vue par journée ou par semaine ;
- La longueur des fenêtres de rendez-vous (par exemple, deux heures).
- Les heures de début et de fin des fenêtres de rendez-vous.
- Configuration de recommandation pour le calendrier de prise de rendez-vous sismique et la recommandation de créneau de prise de rendez-vous.
- Nombre de rendez-vous disponibles chaque jour.

> **Remarque :**
> Selon la configuration définie pour le format d'heure de l'utilisateur, la fenêtre de prise de rendez-vous affiche une horloge de 12 heures ou de 24 heures.

Un champ en lecture seule en haut de la fenêtre affiche la journée ou la semaine actuellement sélectionnée. Utilisez les flèches ou l'icône de calendrier en haut de la fenêtre pour afficher différentes dates. Les fenêtres de rendez-vous indisponibles sont grisées et ne peuvent pas être sélectionnées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 activé le calendrier de prise de rendez-vous sismique et les recommandations de créneaux de prise de rendez-vous, vous voyez une fenêtre de sélection commune sur toutes les interfaces. Le calendrier de prise de rendez-vous sismique ajoute une bannière **recommandée** pour suggérer des créneaux de rendez-vous.

Le fuseau horaire utilisé pour le rendez-vous est affiché dans le coin inférieur de la fenêtre.

- Si l'emplacement choisi pour le service a un fuseau horaire associé, ce dernier est utilisé.
- Si l'emplacement n'a pas de fuseau horaire associé et que l'utilisateur actuel en a un, le fuseau horaire de l'utilisateur est utilisé.
- Si l'emplacement et l'utilisateur actuel n'ont pas de fuseau horaire associé, le fuseau horaire du système est utilisé.

**Information associée**

Personnaliser le format d'heure du système

### Réserver un rendez-vous pour un client

Les répartiteurs et les agents peuvent réserver des rendez-vous pour des clients.

#### Avant de commencer

Rôle requis : wm_dispatch, sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Vous devez activer et configurer la configuration de l'ordre de service sur site et la configuration de la tâche de service sur site pour réserver un rendez-vous pour la commande de travaux et les tâches de commande de travaux respectivement. Pour plus d'informations, consultez Configuration de la réservation de rendez-vous.

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les répartiteurs et les agents peuvent cliquer sur « Réserver un rendez-vous » sur la commande de travaux ou le formulaire de tâche de commande de travaux. Ce bouton apparaît sur le formulaire après la qualification de la commande de travaux.

**Remarque :**
La fonctionnalité Réserver un rendez-vous n'est pas disponible pour les commandes de travaux si la tâche de commande de travaux connexe est affectée à un groupe ou à un agent externe, ou si un rendez-vous est déjà réservé pour l'une des tâches de commande de travaux de la commande de travaux. De même, la fonctionnalité n'est pas disponible pour une tâche de commande de travaux si un rendez-vous est déjà réservé pour la commande de travaux connexe.

#### Procédure

1. Ouvrez une commande de travaux ou une tâche de commande de travaux.
   - Si vous souhaitez prendre rendez-vous pour une commande de travaux, accédez à **Tous** > **Service sur site** > **Commande de travaux**, puis ouvrez une commande de travaux.
   - Si vous souhaitez prendre rendez-vous pour une tâche de commande de travaux, accédez à **Tous** > **Service sur site** > **Tâche de commande de travaux**, puis ouvrez une tâche de commande de travaux.

   Sur les pages Commande de travaux et Tâche de commande de travaux, le champ **Modèle** indique le service pour lequel vous réservez un rendez-vous. Pour prendre rendez-vous, le modèle doit avoir une configuration de service active.
2. Sélectionnez **Réserver 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.

Cette fenêtre contextuelle Sélectionner un rendez-vous affiche les rendez-vous disponibles pour une seule journée ou pour une semaine. Si aucun rendez-vous n'est disponible, sélectionnez un jour ou une semaine différent.

3. Utilisez les flèches gauche et droite ou l'icône de calendrier pour afficher le jour ou la semaine souhaité. Les créneaux horaires de rendez-vous disponibles pour le jour ou la semaine sélectionné sont affichés.
4. Sélectionnez le créneau horaire souhaité, puis sélectionnez **Sélectionner**. Le rendez-vous est créé pour la date et l'heure sélectionnées.

### Résultats

Les champs de **Début de fenêtre** et de **Fin de fenêtre** dans la tâche de commande de travaux sont mis à jour avec les heures de début et de fin de rendez-vous sélectionnées. Le champ **Durée de travail estimée** est mis à jour avec la durée du créneau horaire pour le rendez-vous sélectionné.

## Replanifier un rendez-vous pour un client

Les répartiteurs et les agents peuvent replanifier des rendez-vous pour que les clients envoient un agent pour résoudre le problème du client en fonction du créneau horaire replanifié.

### Avant de commencer

Rôle requis : wm_dispatch, sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Configurez la **configuration de l'ordre de service sur site** pour réserver un rendez-vous pour les commandes de travaux et la **configuration de la tâche de service sur site** pour réserver un rendez-vous pour des tâches d'ordre de travail. Pour plus d'informations, consultez Configuration de la réservation de rendez-vous.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un répartiteur ou un agent peut replanifier un rendez-vous pour un client à partir d'une commande de travaux.

**Remarque :**
un rendez-vous ne peut pas être replanifié si l'heure actuelle se trouve dans la fenêtre de replanification/annulation spécifiée dans la configuration du service.

### Procédure

1. Ouvrez une commande de travaux ou une tâche de commande de travaux.
   - Pour replanifier un rendez-vous pour une commande de travaux, accédez à **Tous** > **Service sur site** > **Commande de travaux** > **Toutes les commandes de travaux**, puis sélectionnez la commande de travaux souhaitée.
   - Pour replanifier un rendez-vous pour une tâche de commande de travaux, accédez à **Tous** > **Service sur site** > **Commande de travaux** > **Toutes les tâches de commande de travaux**, puis sélectionnez la tâche de commande de travaux souhaitée.
2. Cliquez sur **Replanifier un rendez-vous** pour ouvrir la fenêtre contextuelle Sélectionner un rendez-vous. La fenêtre contextuelle Sélectionner un rendez-vous affiche le jour et l'heure sélectionnés pour le rendez-vous actuel.
3. Sélectionnez un jour et un créneau horaire de rendez-vous différents, puis cliquez sur **Sélectionner**. La date et l'heure du rendez-vous sont mises à jour. Cliquez sur le lien dans le message d'information pour afficher les détails du rendez-vous.

   Replanifier un rendez-vous déclenche l'envoi d'un e-mail de replanification de rendez-vous au client.

Traduction automatique

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

Les répartiteurs et les agents peuvent annuler des rendez-vous pour des clients.

**Avant de commencer**
Rôle requis : wm_dispatch, sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

**Pourquoi et quand exécuter cette tâche**
Un répartiteur ou un agent peut annuler un rendez-vous pour un client à partir d'une commande de travaux. Les détails du rendez-vous planifié apparaissent sur le formulaire de commande de travaux.

**Remarque :**
un rendez-vous ne peut pas être replanifié si l'heure actuelle se trouve dans la fenêtre de replanification/annulation spécifiée dans la configuration du service.

**Procédure**

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Commande de travaux** > **Toutes les commandes de travaux**.
2. Ouvrez le formulaire de commande de travaux.
3. Cliquez sur **Annuler le rendez-vous**.

**Remarque :**
si nécessaire, configurez le formulaire de commande de travaux et ajoutez le bouton **Annuler le rendez-vous**.

**Résultats**
Le client reçoit une notification par SMS et par e-mail l'informant que son rendez-vous planifié a été annulé.

### Gérer les rendez-vous dans l'espace de CSM travail configurable

Les agents et les répartiteurs peuvent réserver, replanifier ou annuler des rendez-vous pour le compte des clients pour les commandes de travaux associées.

### Réserver un rendez-vous de commande de travaux dans l'espace de CSM travail configurable

Réservez un rendez-vous pour une commande de travaux ou une tâche de commande de travaux associée afin d'envoyer un agent pour résoudre le problème du client.

**Avant de commencer**
Rôle requis : wm_qualifier et sn_customerservice_agent ou wm_qualifier et sn_customerservice.consumer_agent

Configurez la **configuration de l'ordre de service sur site** pour réserver un rendez-vous pour les commandes de travaux et la **configuration de la tâche de service sur site** pour réserver un rendez-vous pour des tâches d'ordre de travail. Pour plus d'informations, consultez Configuration de la réservation de rendez-vous.

**Procédure**

1. Accédez à la **Tous** > **Espaces de travail** > **Espace de travail configurable CSM/FSM**.
2. Cliquez sur l'icône Liste ( ).
3. Ouvrez une commande de travaux ou une tâche de commande de travaux.

Traduction automatique

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

- Pour prendre rendez-vous pour une commande de travaux, accédez à **Commandes de travaux** > **Créés par Moi**, puis sélectionnez la commande de travaux souhaitée.
- Pour prendre rendez-vous pour une tâche de commande de travaux, accédez à **Tâches d'ordre de travail** > **Créés par Moi**, puis sélectionnez la tâche de commande de travaux souhaitée.

4. Pour réserver un rendez-vous :
   a. Cliquez sur **Réserver un rendez-vous**.
   b. Dans la boîte de dialogue **Planifier un rendez-vous**, affichez les créneaux horaires de rendez-vous disponibles, puis sélectionnez le jour et l'heure souhaités.
   c. Cliquez sur **Planifier**.

L'application réserve un rendez-vous pour la commande de travaux ou la tâche de commande de travaux, en fonction de votre sélection.

**Information associée**

Replanifier un rendez-vous de commande de travaux dans l'espace de CSM travail configurable

Annuler le rendez-vous de commande de travaux dans CSM Espace de travail d'agent

## Replanifier un rendez-vous de commande de travaux dans l'espace de CSM travail configurable

Replanifiez un rendez-vous pour une commande de travaux associée afin de répartir des agents pour résoudre le problème du client, en fonction des créneaux horaires replanifiés.

### Avant de commencer

Rôle requis : wm_qualifier et sn_customerservice_agent ou wm_qualifier et sn_customerservice.consumer_agent

Configurez la **configuration de l'ordre de service sur site** pour réserver un rendez-vous pour les commandes de travaux et la **configuration de la tâche de service sur site** pour réserver un rendez-vous pour des tâches d'ordre de travail. Pour plus d'informations, consultez Configuration de la réservation de rendez-vous.

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espaces de travail** > **Espace de travail configurable CSM/FSM**.
2. Cliquez sur l'icône Listes ( )
3. Ouvrez une commande de travaux ou une tâche de commande de travaux.
   - Pour replanifier un rendez-vous pour une commande de travaux, accédez à **Commandes de travaux** > **Créés par Moi**, puis sélectionnez la commande de travaux souhaitée.
   - Pour replanifier un rendez-vous pour une tâche de commande de travaux, accédez à **Tâches d'ordre de travail** > **Créés par Moi**, puis sélectionnez la tâche de commande de travaux souhaitée.
4. Pour replanifier un rendez-vous :
   a. Cliquez sur **Replanifier un rendez-vous**.
   b. Dans la boîte de dialogue **Replanifier un rendez-vous**, affichez les créneaux horaires de rendez-vous disponibles, puis sélectionnez le jour et l'heure souhaités.
   c. Cliquez sur **Replanifier**.

L'application replanifie un rendez-vous pour la commande de travaux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 le rendez-vous de commande de travaux dans CSM Espace de travail d'agent

Annulez un rendez-vous pour un client à partir d'une commande de travaux. Annuler un rendez-vous annule également la commande de travaux associée.

#### Avant de commencer

Rôle requis : wm_qualifier et sn_customerservice_agent ou wm_qualifier et sn_customerservice.consumer_agent

**Remarque :**
Si nécessaire, activez la configuration de l'action d'interface utilisateur Annuler le rendez-vous pour ajouter le bouton Annuler le rendez-vous.

#### Procédure

1. Cliquez sur l'icône Liste (icône
2. Accédez à la **Commandes de travaux** > **Créés par Moi**.
3. Sélectionnez la commande de travaux pour laquelle vous souhaitez annuler un rendez-vous.
4. Cliquez sur **Annuler le rendez-vous**.
   L'application annule le rendez-vous et la commande de travaux associée.

## Gérer les rendez-vous en tant que client

Gérez les rendez-vous pour un service à partir du portail de service client ou consommateur.

Les clients peuvent réserver, reporter ou annuler des rendez-vous. La réservation d'un rendez-vous à partir du portail crée une commande de travaux pour le service sélectionné. Les clients peuvent également prendre rendez-vous pour une commande de travaux ou une tâche de commande de travaux existante auprès du client ou du Consumer Service Portal.

### Prendre rendez-vous en tant que client

Réservez un rendez-vous pour un service à partir du Customer Service Portal ou du Consumer Service Portal.

#### Avant de commencer

Rôle requis : appointment_booking_user

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Réserver un rendez-vous crée une commande de travaux pour le service sélectionné. Une fois que le rendez-vous est confirmé et que la commande de travaux est planifiée, le client reçoit un e-mail de confirmation avec les détails du rendez-vous.

**Remarque :**
La prise de rendez-vous pour les tâches de commande de travaux n'est pas prise en charge via le portail de service client ou consommateur. Vous pouvez uniquement replanifier des rendez-vous existants pour des tâches de commande de travaux.

#### Procédure

1. Connectez-vous au portail de service client ou consommateur.
2. Cliquer sur **Demandes** > **Demander quelque chose** dans l'en-tête du portail.
3. Dans les catégories, sélectionnez **Services**.
4. Sélectionnez un service qui nécessite un rendez-vous dans la liste des services.
5. Si nécessaire, saisissez une description détaillée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 calendrier dans le champ **Rendez-vous** pour ouvrir la fenêtre contextuelle Sélectionner un rendez-vous.
   Cette fenêtre affiche les rendez-vous disponibles par jour ou par semaine.
7. Utilisez les flèches gauche et droite ou l'icône de calendrier pour afficher un jour ou une semaine différent. Les créneaux horaires de rendez-vous disponibles pour le jour ou la semaine sélectionné sont affichés. Les dates indisponibles sont grisées et ne peuvent pas être sélectionnées. Si vous ne voyez pas de rendez-vous disponibles, sélectionnez un jour différent.
8. Cliquez sur le créneau horaire souhaité, puis cliquez sur **Sélectionner**.

   **Remarque :**
   selon la configuration définie pour le format d'heure de l'utilisateur connecté, la fenêtre de réservation de rendez-vous affichera une horloge au format 12 heures ou 24 heures.

   Le champ **Rendez-vous** du créateur d'enregistrement affiche le jour et l'heure de la fenêtre de rendez-vous sélectionnée.

9. Cliquez sur **Soumettre** dans le créateur d'enregistrement.
   La demande de rendez-vous est soumise et la commande de travaux créée pour le rendez-vous est affichée. Les détails du rendez-vous apparaissent sur la page de la commande de travaux dans le widget Rendez-vous.

   Les informations concernant le rendez-vous planifié sont notées dans le champ **Activités** de la commande de travaux. Ces informations comprennent le jour et l'heure du rendez-vous ainsi que le fuseau horaire pour l'emplacement sélectionné.

   Lorsque la commande de travaux est affectée et acceptée par un technicien, le client reçoit un e-mail et un SMS de confirmation.

### Prendre rendez-vous pour des commandes de travaux et des tâches de commande de travaux existantes

Réservez un rendez-vous pour une commande de travaux ou une tâche de commande de travaux existante à partir du client ou du portail de service consommateur.

#### Avant de commencer
Rôle requis : appointment_booking_user

Configurez la **configuration de l'ordre de service sur site** pour réserver un rendez-vous pour les commandes de travaux et la **configuration de la tâche de service sur site** pour réserver un rendez-vous pour des tâches d'ordre de travail. Pour plus d'informations, consultez Configuration de la réservation de rendez-vous.

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

#### Procédure

1. Connectez-vous au portail de service client ou consommateur.
2. Dans l'en-tête du portail, cliquez sur **Prise en charge** > **Commandes de travaux**.
3. Sélectionnez la commande de travaux ou la tâche de commande de travaux dans la liste.
4. Dans la liste connexe, sélectionnez la commande de travaux ou le numéro de tâche de commande de travaux pour lequel vous souhaitez prendre rendez-vous.
5. Utilisez le widget de réservation de rendez-vous pour 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.

### Résultats
Lorsque la tâche de commande de travaux est acceptée par le technicien affecté, le client reçoit une notification par SMS et par e-mail l'informant que son rendez-vous est confirmé.

#### Afficher les détails de la commande de travaux et du rendez-vous en tant que client

Affichez une liste de rendez-vous pour l'utilisateur actuel sur le Customer Service Portal ou le Consumer Service Portal et sélectionnez un rendez-vous pour consulter les détails de la commande de travaux.

### Avant de commencer
Rôle requis : appointment_booking_user

### Procédure

1. Connectez-vous au portail de service client ou consommateur.
2. Dans l'en-tête du portail, cliquez sur **Prise en charge** > **Rendez-vous** pour afficher la page Liste des rendez-vous.
3. Cliquez sur **À venir** pour afficher une liste des rendez-vous à venir.
4. Cliquez sur un rendez-vous à venir pour consulter les détails dans la commande de travaux associée.
   Si nécessaire, utilisez le champ **Rendez-vous** pour replanifier ou annuler le rendez-vous.

#### Replanifier un rendez-vous en tant que client

Replanifiez un rendez-vous de service à partir du Customer Service Portal ou du Consumer Service Portal.

### Avant de commencer
Rôle requis : appointment_booking_user
Configurez la **configuration de l'ordre de service sur site** pour réserver un rendez-vous pour les commandes de travaux et la **configuration de la tâche de service sur site** pour réserver un rendez-vous pour des tâches d'ordre de travail. Pour plus d'informations, consultez Configuration de la réservation de rendez-vous.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les détails du rendez-vous planifié apparaissent sur la commande de travaux et les formulaires de tâche de commande de travaux. Accédez aux informations sur le rendez-vous en les sélectionnant dans la liste des rendez-vous à venir ou en accédant directement à la commande de travaux ou à la tâche de commande de travaux respective.

**Remarque :**
un rendez-vous ne peut pas être replanifié si l'heure actuelle se trouve dans la fenêtre de replanification/annulation spécifiée dans la configuration du service.

### Procédure

1. Connectez-vous au portail de service client ou consommateur.
2. Dans l'en-tête du portail, cliquez sur **Prise en charge** > **Rendez-vous** pour afficher la page Liste des rendez-vous.
3. Cliquez sur **À venir** pour afficher une liste des rendez-vous à venir.
4. Sélectionnez le rendez-vous à replanifier.
   Cela ouvre la commande de travaux pour le rendez-vous sélectionné.
5. Cliquez sur le champ **Rendez-vous** pour ouvrir la fenêtre contextuelle Sélectionner un rendez-vous.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 Sélectionner un rendez-vous affiche le jour ou la semaine du rendez-vous actuel et met en surbrillance le créneau horaire sélectionné.

6. Sélectionnez un jour et un créneau horaire de rendez-vous différents, puis cliquez sur **Sélectionner**.
   Le champ **Rendez-vous** affiche la date et l'heure modifiées.

   Les informations concernant le rendez-vous replanifié sont notées dans le champ **Activités** de la commande de travaux ou du formulaire de tâche de commande de travaux. Ces informations comprennent la fenêtre de rendez-vous d'origine, la fenêtre du rendez-vous replanifié et l'utilisateur qui a effectué le changement.

   L'utilisateur reçoit un e-mail confirmant que le rendez-vous a été replanifié.

### Résultats
Le client reçoit une notification par SMS et par e-mail l'informant que son rendez-vous planifié a été reporté.

## Annuler un rendez-vous en tant que client

Annulez un rendez-vous de service à partir du Customer Service Portal ou du Consumer Service Portal.

### Avant de commencer
Rôle requis :

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un rendez-vous ne peut pas être annulé si l'heure actuelle se trouve dans la fenêtre de temps d'annulation spécifiée dans la configuration du service. Si l'heure se trouve dans cette fenêtre de temps d'annulation, le bouton **Annuler** n'apparaît pas dans le champ Rendez-vous de la commande de travaux.

**Remarque :**
annuler un rendez-vous annule également les tâches de commande de travaux et les commandes de travaux associées.

### Procédure

1. Connectez-vous au portail de service client ou consommateur.
2. Dans l'en-tête du portail, cliquez sur **Prise en charge** > **Rendez-vous** pour afficher la page Liste des rendez-vous.
3. Cliquez sur **À venir** pour afficher une liste des rendez-vous à venir.
4. Sélectionnez le rendez-vous à replanifier.
   Cela ouvre la commande de travaux pour le rendez-vous sélectionné.
5. Sous le champ **Rendez-vous**, cliquez sur **Annuler**.
   Le système affiche un avertissement selon lequel le rendez-vous et la commande de travaux associée seront annulés.
6. Cliquez sur **Continuer** pour annuler la commande de travaux.
   Le rendez-vous et la commande de travaux associée sont annulés. Le champ **Rendez-vous** n'apparaît plus sur le formulaire de commande de travaux et le client doit recevoir un e-mail de confirmation concernant l'annulation.

   Les informations concernant le rendez-vous annulé sont notées dans le champ **Activités** de la commande de travaux. Ces informations comprennent la fenêtre de rendez-vous d'origine, un message d'annulation de rendez-vous et l'utilisateur qui a effectué le changement.

Traduction automatique

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

Donnez aux clients les moyens de gérer leurs propres informations et mises à jour. Améliorez la commodité et la transparence en permettant aux clients de suivre facilement l'état de leurs commandes de travaux, de consulter les emplacements des agents et de fournir des commentaires, ce qui conduit à une expérience de service plus efficace.

## Utilisation de la vue d'ensemble

Le libre-service client comprend les éléments suivants.

Portail de service client ou consommateur

Le Customer Service Portal envoie des notifications à vos clients par e-mail et SMS, telles que l'état de leurs tâches de commande de travaux, l'emplacement actuel de l'agent et fournissent des commentaires de l'agent.

## Portail de service client ou consommateur

Utilisez Gestion des services sur site l'expérience utilisateur pour envoyer des notifications à vos clients par e-mail et SMS, telles que l'état de leurs tâches de commande de travaux, l'emplacement actuel de l'agent et fournir des commentaires sur l'agent.

**Information associée**

Configuration de l'expérience Gestion des services sur site utilisateur

### Afficher et ajouter des commentaires aux tâches de commande de travaux à partir du Customer Service Portal ou du Consumer Service Portal

Affichez les détails de toutes les commandes de travaux et des tâches connexes à partir du Customer Service Portal ou du Consumer Service Portal.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice.customer et sn_customerservice.consumer

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les clients peuvent afficher les commandes de travaux et les tâches connexes de leurs propres comptes ou des comptes connexes. Ils peuvent également ajouter des commentaires aux commandes de travaux et aux tâches qui ne sont pas à l'état Fermé ou Annulé.

#### Procédure

1. Connectez-vous au portail de service client ou consommateur.
2. Cliquer sur **Prise en charge** > **Commandes de travaux** dans l'en-tête du portail.
3. Dans la liste des commandes de travaux associées à votre compte, cliquez sur un numéro de commande de travaux pour afficher ses tâches de commande de travaux connexes.
4. Cliquez sur le numéro de la tâche de commande de travaux pour afficher plus d'informations à son sujet.
5. **Facultatif :** Tapez un message à l'agent et cliquez sur **Envoyer**.
   Votre message fait partie de la conversation sur la tâche de commande de travaux et apparaît sous forme de commentaires supplémentaires. Toutes les réponses des agents à vos messages sont également incluses dans la conversation.

**Remarque :**
Seuls les agents peuvent voir une note de travail, mais les agents comme les clients peuvent voir les 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.

### Suivre l'emplacement actuel des agents de service sur site

Affichez l'emplacement actuel des agents pour suivre leur heure d'arrivée estimée.

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les clients peuvent voir plusieurs enregistrements de géolocalisation pour un agent de service sur site, affichant des coordonnées différentes mais le même horodatage. Cela se produit lorsque l'appareil mobile du client met en cache les demandes de localisation et en envoie plusieurs à la fois. Cela se produit lorsque le mode d'économie de batterie est actif sur l'appareil du client.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice.customer et sn_customerservice.consumer

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

#### Procédure

1. Connectez-vous au portail de service client ou consommateur.
2. Cliquer sur **Prise en charge** > **Commandes de travaux** dans l'en-tête du portail pour afficher une liste des commandes de travaux liées à votre compte.
3. Cliquez sur un numéro de commande de travaux pour afficher ses tâches de commande de travaux connexes.
4. Pour suivre l'emplacement actuel d'un agent dans l'enregistrement de tâche de commande de travaux, cliquez sur le numéro de tâche de commande de travaux.
   La carte s'actualise automatiquement pour afficher le dernier emplacement d'un agent.

### Suivre l'emplacement actuel des agents à partir de notifications par e-mail ou SMS

Suivez l'emplacement actuel des agents et leur heure d'arrivée estimée grâce à des notifications par e-mail ou SMS.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice.customer et sn_customerservice.consumer

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un lien est envoyé par e-mail ou par SMS pour suivre l'emplacement actuel des agents et leur heure d'arrivée estimée. Une notification par e-mail ou SMS pour les agents de suivi inclut des informations sur la tâche de travail, telles que le numéro de tâche, des informations sur l'agent venant effectuer la tâche, l'heure d'arrivée estimée et un lien vous permettant de suivre l'agent.

#### Procédure

1. Ouvrez la notification par SMS ou par e-mail.
2. Sélectionnez le lien fourni dans la notification pour suivre l'agent.
3. Si la page de connexion au Customer Service Portal ou au Consumer Service Portal s'affiche, connectez-vous.

#### Résultats

La carte de suivi de l'agent pour la tâche de commande de travaux connexe s'ouvre pour que vous puissiez suivre 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.

### Collecte des commentaires de l'agent

Utilisez les Commentaires sur les techniciens sur site pour recueillir le feedback relatif aux agents de service sur site auprès des clients en envoyant un lien d'enquête par e-mail et SMS.

Quand l'agent marque la tâche de commande de travaux comme étant terminée, le client reçoit un lien d'enquête par e-mail et par SMS pour fournir un feedback. Les clients peuvent fournir un feedback relatif à un agent de service sur site en faisant une évaluation de l'agent et en publiant leurs commentaires le cas échéant.

Le système calcule l'évaluation moyenne d'un agent et la stocke dans la table wm_agent_rating. La carte de suivi de la géolocalisation affiche l'évaluation calculée d'un agent aux clients qui suivent l'agent.

La tâche d'évaluation de l'agent de processus et de collecte de données quotidiennes s'exécute tous les soirs pour actualiser les données afin qu'une évaluation d'agent mise à jour soit calculée et affichée sur la carte de suivi de la géolocalisation pour les clients.

**Information associée**

Configuration de l'expérience Gestion des services sur site utilisateur

### Prévisualiser et signer les commandes de travaux fermées du Customer Service Portal ou du Consumer Service Portal

En tant que client, vous pouvez signer numériquement des commandes de travaux fermées et dont l'état est Fermé terminé ou Fermé incomplet pour confirmer la fermeture de la commande de travaux.

#### Avant de commencer

La configuration **Utiliser le modèle de document pour générer un résumé PDF** doit être activée.

Rôle requis : sn_customerservice.customer et sn_customerservice.consumer

#### Procédure

1. Connectez-vous au portail de service client ou consommateur.
2. Cliquer sur **Prise en charge** > **Commandes de travaux** dans l'en-tête du portail pour afficher une liste des commandes de travaux liées à votre compte.
3. Recherchez et ouvrez la commande de travaux que vous souhaitez prévisualiser et signer dans la liste qui est à l'état Fermé terminé ou Fermé incomplet.
4. Cliquez sur le bouton **Prévisualiser et signer** .
5. À partir du formulaire de commande de travaux, examinez les détails des actions effectuées sur les tâches de commande de travaux connexes.
6. Signez l'ordre de travail fermé.
   a. Cliquez sur **Saisissez la signature** et entrez votre nom.
   b. Cliquez sur **Dessiner une signature** et signez votre nom.
7. Cliquez sur **Accepter et confirmer**.

#### Résultats

Le résumé PDF signé est généré et joint au formulaire de commande de travaux. Les signatures sont jointes à la tâche de commande de travaux correspondante si plusieurs tâches de commande de travaux sont signées dans une commande de travaux.

Traduction automatique

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

# Terminer les commandes de travaux sur l'interface Web

Permettez aux répartiteurs, aux agents, aux gestionnaires et aux agents de service sur site des entreprises contractantes de suivre et de gérer efficacement la progression des tâches de commande de travaux, en veillant à ce que toutes les personnes impliquées puissent facilement mettre à jour et gérer le statut actuel.

## Utilisation de la vue d'ensemble

La réalisation de commandes de travaux sur l'interface Web peut inclure une ou plusieurs des activités suivantes.

- Mise à jour de l'état de la tâche dans l'interface Web

  Utilisez Internet pour suivre et mettre à jour les statuts des tâches de commande de travaux.

- Portail des prestataires

  Le portail Prestataire permet aux gestionnaires et aux agents de service sur site des entreprises contractantes de gérer et de travailler sur les tâches de commande de travaux affectées.

## Mise à jour de l'état de la tâche dans l'interface Web

Permettez aux répartiteurs, aux agents et aux gestionnaires de suivre et de gérer efficacement la progression des tâches de commande de travaux, en veillant à ce que toutes les personnes impliquées puissent facilement mettre à jour et gérer le statut actuel.

### Exécuter des tâches de commande de travaux

Une fois que le répartiteur a réparti les tâches de commande de travaux, le système ServiceNow envoie automatiquement les tâches vers la file d'attente de l'agent affecté.

L'agent a la possibilité d'accepter ou de rejeter la tâche de commande de travaux. Si l'agent accepte la tâche, l'état de tâche passe automatiquement à **Accepté**. Si l'agent qui accepte l'affectation d'une tâche de commande de travaux n'a pas encore d'entrepôt personnel, le système crée automatiquement un entrepôt personnel avec le nom **Entrepôt personnel - <prénom et nom de l'agent>**. Si l'utilisateur perd le rôle wm_agent, l'entrepôt personnel est supprimé.

Les exemples de cette page illustrent l'utilisation des tâches avec des commandes de travaux ; toutefois, les tâches peuvent être utilisées avec n'importe quelle application Gestion des services . Le système ServiceNow fournit à un agent les méthodes suivantes pour gérer les tâches de commande de travaux :

- Carte de tâche de l'agent : la carte de tâche de l'agent affiche l'emplacement d'un agent et l'emplacement des tâches de cet agent pour la journée sur une carte Google Maps. La carte de l'agent est disponible lorsque le module d'extension Service Management Geolocation (com.snc.service_management.geolocation) est actif. Cette carte permet la planification générale des tâches et fournit des estimations de l'emplacement d'un agent. Des localisations précises des agents et certaines fonctionnalités automatiques sont

Traduction automatique

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

disponibles lorsque votre organisation achète une clé API Google Maps pour entreprise et la saisit dans le système.

- File d'attente de tâche : si la carte de tâche n'est pas disponible, un agent peut gérer les tâches affectées et son calendrier directement à partir d'une file d'attente accessible via le navigateur d'application.

### Accepter ou rejeter une tâche de commande de travaux

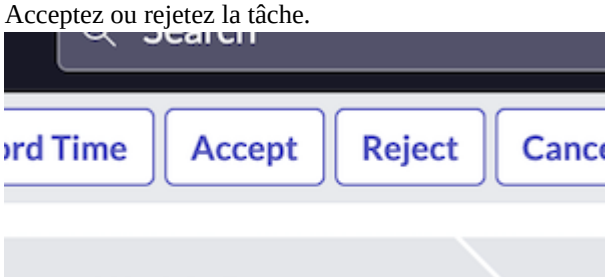
Acceptez une tâche de commande de travaux si vous êtes prêt à travailler sur cette tâche. Rejetez la tâche et fournissez un motif de rejet si vous ne pouvez pas travailler sur cette tâche.

#### Avant de commencer
Rôle requis : wm_agent

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La tâche doit être à l'état **Affecté** pour qu'un agent puisse accepter ou rejeter la tâche. Les répartiteurs peuvent consulter l'historique de rejet de tâche dans les tâches de commande de travaux.

#### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Agent** > **Mes affectations**.
   Vous pouvez consulter une liste de toutes les tâches de commande de travaux qui vous sont affectées.
2. Ouvrez une tâche de commande de travaux.
3. Acceptez ou rejetez la tâche.




#### Résultats
Si un agent accepte une tâche successeur (en aval) qui dépend d'une autre tâche, la tâche successeur (en aval) peut être démarrée avant que la tâche prédécesseur (en amont) ne soit terminée.

Lorsque l'agent sélectionne **Démarrer le travail**, un message indique que des dépendances de tâches ouvertes existent et lui demande si l'agent souhaite commencer à travailler.

### Exécuter une tâche à partir de la carte de l'agent

En tant qu'agent, vous pouvez accepter ou rejeter les tâches qui vous sont affectées en utilisant des fonctionnalités de la carte de tâche de l'agent, ou prendre en charge des tâches non affectées près de vous si votre calendrier le permet.

#### Avant de commencer
Le module d'extension de géolocalisation Gestion des services (com.snc.service_management.geolocation) doit être activé et la clé de la plateforme Google Maps doit être saisie dans la propriété Google Maps appropriée.

Rôle requis : wm_agent

Traduction automatique

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

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez optimiser les itinéraires de tâche sur la carte pour que le système détermine l'itinéraire le plus efficace. L'acheminement initial affiche la séquence établie lorsque le répartiteur a affecté les tâches. L'optimisation des itinéraires utilise les informations de votre emplacement et crée un calendrier idéal en fonction de variables telles que l'emplacement, la durée des tâches, le temps de déplacement ou les fenêtres de tâches.
La carte de l'agent, qui affiche des icônes à code couleur pour les tâches et votre emplacement actuel, est mise à jour au fur et à mesure que vous effectuez chaque tâche.

### Procédure

Accédez à la **Service sur site** > **Agent** > **Ma carte**.

Les tâches qui se trouvent dans l'un des états suivants sont visibles sur la carte :

- **Affectée**
- **Accepté**
- **Expédition en attente**
- **Travail en cours**

#### Symboles de la carte de l'agent

La carte de l'agent affiche votre emplacement, les tâches qui vous sont affectées pour le jour en cours, les tâches qui ont été acceptées et d'autres tâches qui n'ont pas encore été affectées.

Les icônes de tâche sont munies d'un code couleur et affichent des numéros de séquence automatiques indiquant l'ordre dans lequel le répartiteur a initialement planifié les tâches.

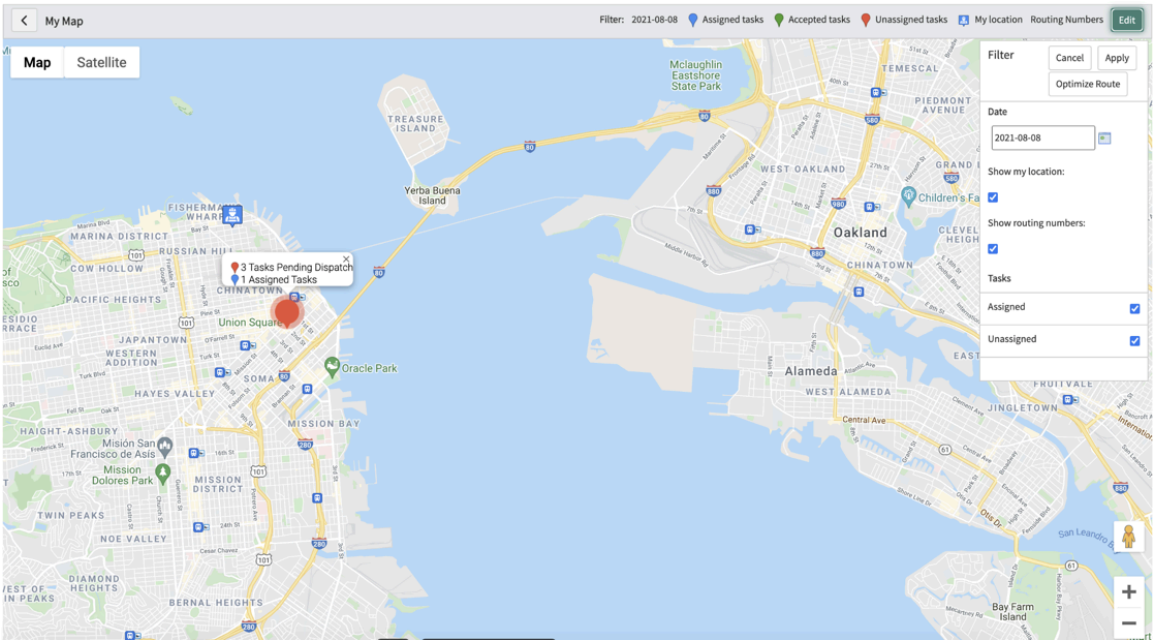
#### Icônes de tâche

| Icône | Titre | Description |
|---|---|---|
| | Agent | Votre emplacement actuel sur la carte. |
| | Affecté | Tâches affectées qui n'ont pas encore été acceptées. |
| | Accepté | Tâches qui ont été acceptées ou tâches en cours. |
| | Non affecté | Tâches non affectées qui sont en attente de répartition. Ces tâches peuvent être acceptées par un agent pour remplir les espaces libres dans un calendrier. |
| | des tâches multiples | Tâches multiples regroupées par proximité. Le système ServiceNow rassemble les tâches par proximité dans une grappe à mesure que vous augmentez l'altitude de la vue de la carte. Les compteurs dans l'icône de grappe indiquent le nombre de tâches déployées à mesure que la perspective change. |

Traduction automatique

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

### Carte de l’agent




### Emplacement de l'agent

L’application Field Service Management calcule votre emplacement à partir d’un ensemble de coordonnées géographiques.

Ces coordonnées sont mises à jour à un intervalle prédéfini basé sur les données de géolocalisation renvoyées par votre équipement mobile. Votre position au début de la journée peut être calculée à partir des coordonnées de votre équipement mobile ou à partir de l’emplacement de votre domicile, selon le plus pertinent. Si vous commencez la journée en exécutant une tâche qui a été commencée la veille, le système utilise l’emplacement de cette tâche comme position de départ. Le système utilise votre emplacement précis tout au long de la journée pour calculer les temps de déplacement de manière précise, acheminer vos tâches automatiquement et planifier des fenêtres temporelles fixes.

**Remarque :**
les actions telles que démarrer le déplacement, démarrer le travail, suspendre le travail, reprendre le travail, fermer terminé et fermer incomplet, effectuées à partir de l'application de bureau ou de l'application mobile, génèrent une entrée dans la table d'historique de géolocalisation avec les détails supplémentaires suivants :

- Description de l'action
- Numéro de la tâche de commande de travaux
- Horodatage de l'emplacement

### Gérer les tâches sur la carte

Les icônes de la carte de tâche marquent l’emplacement des tâches qui vous sont affectées et des tâches non affectées dans votre région.

Vous pouvez gérer vos tâches et leur acheminement à partir de la carte, filtrer la vue et accepter des tâches non affectées.

### Afficher les informations de tâche de commande de travaux

Cliquez sur l’icône de la tâche sur la carte de l’agent pour afficher les détails de la tâche.

Traduction automatique

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

Une fenêtre contextuelle de résumé affiche le numéro et la description de la tâche, le nom de l'agent affecté à la tâche le cas échéant, ainsi que d'autres informations importantes.

Cliquez sur une icône de grappe pour afficher une fenêtre contextuelle de résumé énumérant le nombre de tâches à cet emplacement par **État**. Cliquez sur n'importe quelle entrée pour afficher des résumés détaillés pour toutes les tâches dans un panneau à côté de la carte. Vous pouvez accéder aux enregistrements de tâches individuels à partir de cette liste.

Les informations suivantes sont incluses dans une fenêtre contextuelle de résumé pour une seule tâche et dans le panneau de résumé pour une grappe de tâches :

- SLA : le temps restant sur un SLA, dans le cas où un SLA est affecté par cette tâche.
- Priorité : le niveau de priorité d'une tâche par numéro, **1** étant le niveau de priorité le plus élevé et **5** étant le plus bas.
- Compétences nécessaires : les compétences requises d'un agent pour effectuer le travail.
- Pièces nécessaires : les pièces nécessaires pour effectuer le travail.

Cliquez sur le lien du numéro de tâche dans la fenêtre contextuelle de résumé ou dans le panneau de résumé pour afficher la tâche dans une fenêtre contextuelle d'enregistrement. Utilisez les contrôles sous la rubrique **Liens connexes** pour accepter ou rejeter une tâche et pour mettre à jour votre état de travail en commençant ou en exécutant une tâche.

### Personnaliser l'affichage des informations de tâche sur la carte de l'agent

Configurez la carte de l'agent pour qu'elle affiche les tâches affectées et non affectées pour un agent à une date donnée. Affichez l'emplacement de l'agent et les numéros d'acheminement pour les tâches réparties ce jour-là.

#### Avant de commencer
Rôle requis : wm_agent

#### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Agent** > **Ma carte**
2. Cliquez sur **Modifier**.
3. Modifiez les paramètres du filtre au besoin.
4. Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Pour appliquer les changements à la configuration, cliquez sur **Appliquer**.
   - Pour annuler les changements apportés à la configuration, cliquez sur **Annuler**.
   - Pour optimiser l'itinéraire de tâche de l'agent, cliquez sur **Optimiser l'acheminement**.

### Démarrer le travail

Que faire lorsque vous êtes prêt à commencer à vous rendre à la première tâche.

#### Avant de commencer
Rôle requis : wm_agent.

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
En tant qu'agent de service sur site, pour fournir une représentation plus précise des activités de la tâche de commande de travaux, vous pouvez utiliser deux sous-états « 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.

déplacement » et « Arrivée sur site » pour documenter votre temps de déplacement et vos activités sur site.

### Procédure

1. Ouvrez l'enregistrement de tâche à partir de la carte.
2. Cliquez sur **Démarrer le déplacement** lorsque vous commencez votre déplacement pour travailler sur la tâche.

   Ceci est obligatoire si le champ **Début du déplacement planifié** est rempli.

   - Lorsque l'agent clique sur **Démarrer le déplacement**, le client reçoit un e-mail de notification et un SMS l'informant de l'arrivée d'un agent.
   - Un sous-état **En route** est automatiquement défini pour déterminer que vous avez commencé le déplacement pour la tâche de commande de travaux.
   - **L'option Enregistrement** s'affiche lorsque la propriété Activer/désactiver l'enregistrement des arrivées sur site pour les agents est activée. Pour plus d'informations, consultez Configurations du domaine global et Arrivée et enregistrement sur site.
3. Ouvrez l'enregistrement de tâche et effectuez l'une des opérations suivantes pour marquer votre arrivée ou votre enregistrement à l'emplacement de travail.
   - Pour effectuer toute activité liée à la tâche avant de commencer le travail, cliquez sur **Enregistrement.**

     **Remarque :**
     À ce stade, une notification est envoyée au client, l'informant que l'agent est arrivé sur site et prêt à commencer le travail. Pour plus d'informations, consultez Notifications aux clients pour les tâches de commande de travaux. Le sous-état **Arrivée sur site** est automatiquement défini, indiquant que vous avez atteint votre destination de déplacement pour la tâche de commande de travaux.

   - Pour démarrer le travail directement et vous enregistrer automatiquement, cliquez sur **Démarrer le travail**.
   - Le champ **Début réel du travail** est automatiquement mis à jour avec l'heure actuelle du système, marquant le début de la tâche.
   - L'état de la tâche de commande de travaux passe à **Travail en cours** pour indiquer que la tâche est en cours de traitement.
   - Le champ **Durée de déplacement réelle** est automatiquement calculé par le système. Il mesure la différence de temps entre le **début réel du déplacement** et l'horodatage **d'arrivée sur site** , sauf s'il est réglé manuellement.
   - Si les propriétés système work.management.allow.auto.timecard et work.management.allow.travel.task.timecard sont activées, les cartes de pointage sont automatiquement créées. Ces cartes de pointage capturent la durée de votre travail sur la tâche, y compris le temps de déplacement de la tâche.
   - La carte de pointage générée pour la durée de déplacement de la tâche est stockée dans la liste connexe **Temps travaillé** . Cela fournit un enregistrement du temps passé à se rendre à l'emplacement de la tâche.
4. Lorsque le travail est terminé, ouvrez l'enregistrement de tâche et ajoutez une note de travail décrivant ce que vous avez fait pour terminer la tâche.

Traduction automatique

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

5. Cliquez sur **Fermer terminé** sous la rubrique **Liens connexes**.
   Le système redessine la carte et supprime l'icône de la tâche accomplie. La prochaine tâche acceptée de l'itinéraire est réétiquetée avec le numéro **1**. L'icône de l'agent apparaît sur le site de la dernière mise à jour d'emplacement.

### Résultats

Le temps de travail cumulé passé sur la tâche est capturé dans le champ **Durée réelle du travail**. Ce total inclut l'heure à laquelle vous avez commencé à travailler sur la tâche jusqu'à ce que vous fermiez le travail sur la tâche, à l'exclusion de tout temps de pause sur le travail.

## Afficher les informations de tâche sur la carte classique de l'interface utilisateur mobile

La carte de l'agent sur l'interface mobile classique affiche l'emplacement de l'agent, les tâches affectées à l'agent pour la journée en cours, les tâches acceptées et les tâches non affectées.

### Avant de commencer

Rôle requis : wm_agent

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez le filtre pour modifier les éléments visibles sur la carte de l'agent. Affichez et masquez les tâches ou les numéros de séquence d'acheminement, modifiez l'emplacement ou changez la date pour afficher les tâches pour une journée différente.

### Procédure

1. Dans l'interface mobile, accédez à **Service sur site** > **Ma carte**.
2. Cliquez sur l'icône d'engrenage dans l'en-tête de la carte pour afficher les paramètres du filtre.
3. Modifiez les paramètres du filtre au besoin.

| Option | Description |
|---|---|
| **Activé** | Affiche la date actuelle. Cliquez sur la flèche pour afficher le calendrier et sélectionner une date différente. |
| **Afficher les tâches affectées** | Toutes les tâches affectées sont affichées par défaut. Désactivez le commutateur pour masquer les tâches affectées. |
| **Afficher mon emplacement** | Affiche votre position actuelle sur la carte avec l'icône d'emplacement d'agent. Désactivez le commutateur pour supprimer cette icône de la carte.<br><br>Si le système ne peut pas vous localiser automatiquement par équipement mobile, il utilise l'emplacement d'une tâche continue ou l'adresse du domicile. |
| **Afficher les numéros d'acheminement** | Affiche les numéros d'acheminement sur les tâches réparties pour la date sélectionnée dans le calendrier. Désactivez le commutateur pour masquer les numéros d'acheminement. |

Traduction automatique

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

| Option | Description |
| --- | --- |
| **Afficher les tâches non affectées** | Toutes les tâches non affectées sont affichées par défaut. Désactivez le commutateur pour masquer les tâches non affectées. |

4. Cliquez sur **Enregistrer**, puis cliquez sur la flèche gauche pour revenir à la carte.

### Prendre en charge une tâche non affectée

Les agents peuvent s'affecter des tâches non affectées à proximité directement à partir de la carte de tâche de l'agent.

#### Avant de commencer
Rôle requis : wm_agent.

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les agents peuvent s'affecter des tâches non affectées à proximité directement à partir de la carte de tâche de l'agent. Cela peut être nécessaire pour compléter un calendrier lorsqu'une autre tâche est annulée ou qu'une fenêtre de tâche fixe ne peut pas être remplie. Assurez-vous que l'heure de début et la durée prévues de la tâche sont adaptées à votre itinéraire et que le temps de déplacement est réaliste. Si la tâche n'est pas adaptée au créneau horaire disponible dans votre calendrier, le système ServiceNow bloque l'affectation et affiche un avertissement.

#### Procédure

1. Pour prendre en charge une tâche non affectée, cliquez sur une icône rouge près de vous et ouvrez l'enregistrement de tâche.
2. Sous la rubrique **Liens connexes**, cliquez sur **Me l'affecter**.
   Si la tâche peut vous être affectée, l'une des deux options suivantes se produit :

   - Si vous appartenez à plus d'un groupe d'affectation, il vous est demandé de sélectionner un groupe. Seuls les groupes d'affectation qui appartiennent au groupe de distribution de la tâche sont affichés.
   - Si vous n'appartenez qu'à un seul groupe d'affectation, le système vous affecte la tâche et saisit votre groupe d'affectation dans le formulaire de tâche de commande de travaux.

   Si l'affectation est autorisée, l'état de la tâche passe à **Accepté** et l'icône sur la carte devient verte. Dans le formulaire de tâche, les liens **Démarrer le déplacement** et **Démarrer le travail** apparaissent sous la rubrique **Liens connexes**.

### Exécuter une tâche à partir de la file d'attente

Si la carte de tâche de l'agent n'est pas utilisée dans votre organisation, vous pouvez gérer les tâches affectées à partir de la file d'attente de tâches.

#### Avant de commencer
Rôle requis : wm_agent ou wm_dispatcher

#### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Agent** > **Mes affectations**.
2. Lorsque des pièces sont livrées ou récupérées dans un entrepôt, confirmez la livraison des pièces.

Traduction automatique

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

**a.** Ouvrez une tâche de commande de travaux.

**b.** Dans la liste connexe **Ordres de transfert**, ouvrez l'ordre de transfert.

**c.** Ouvrez l'ordre de transfert associé et accédez à un enregistrement de la liste **des lignes d'ordre de transfert** .

**d.** Confirmez la livraison en cliquant sur **Recevoir** ou **Livrer** en fonction de l'emplacement de la pièce.

**3.** Cliquez sur **Démarrer le déplacement** lors du lancement du déplacement pour la tâche.

**Remarque :**
Si le champ **Début du déplacement planifié** est terminé, cette étape est obligatoire.

- En cliquant sur **Démarrer le déplacement**, un e-mail et un SMS de notification sont envoyés au client, signalant l'arrivée de l'agent.
- Un sous-état, **En itinéraire**, est automatiquement défini et indique le début du déplacement pour la tâche de commande de travaux.
- L'option **Enregistrement** apparaît lorsque la propriété `Activer/désactiver l'enregistrement des arrivées sur site pour les agents` est activée. Pour plus d'informations, consultez Configurations du domaine global et Arrivée et enregistrement sur site

**4.** Ouvrez la tâche de commande de travaux et effectuez l'une des actions suivantes.

- Sélectionnez **Enregistrement** pour informer le client de votre arrivée et effectuer toutes les activités préalables au travail.

  **Remarque :**
  À ce stade, une notification est envoyée au client, l'informant de votre arrivée sur site et prêt à commencer les travaux. Le sous-état **Arrivée sur site** est automatiquement défini, indiquant que vous avez atteint votre destination de déplacement pour la tâche de commande de travaux. En outre, le statut d'enregistrement est stocké dans la base de données.

- Sélectionnez **Démarrer le travail** pour vous enregistrer automatiquement et commencer le travail directement.
- Le champ **Début réel du travail** est automatiquement mis à jour avec l'heure actuelle du système, marquant le début de la tâche.
- L'état de la tâche de commande de travaux passe à **Travail en cours** pour indiquer que la tâche est en cours de traitement.
- Le champ **Durée de déplacement réelle** est automatiquement calculé par le système. Il mesure la différence de temps entre le **début réel du déplacement** et l'horodatage **d'arrivée sur site** , sauf s'il est réglé manuellement.
- La carte de pointage générée pour la durée de déplacement de la tâche est stockée dans la liste connexe **Temps travaillé** . Cela fournit un enregistrement du temps passé à se rendre à l'emplacement de la tâche.
- Si les propriétés système `work.management.allow.auto.timecard` et `work.management.allow.travel.task.timecard` sont activées, les cartes de pointage sont automatiquement créées. Ces cartes de pointage capturent la durée de votre travail sur la tâche, y compris le temps de déplacement de la tâche.

**5.** Lorsque le travail est terminé, enregistrez toute utilisation d'actifs.

**6.** Ajoutez une description du travail que vous avez réalisé dans le champ **Notes de travail**.

Traduction automatique

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

Ceci est obligatoire pour fermer la tâche.

7. Fermez la tâche.

### Résultats

Le temps de travail cumulé passé sur la tâche est capturé dans le champ **Durée réelle du travail**. Ce total inclut l'heure à laquelle vous avez commencé à travailler sur la tâche jusqu'à ce que vous fermiez le travail sur la tâche, à l'exclusion de tout temps de pause sur le travail.

#### Information associée

Notifications aux clients pour les tâches de commande de travaux

## Enregistrer une dépense secondaire

Enregistrer les dépenses secondaires associées à votre déplacement professionnel via l'application Service sur site pour exécuter des tâches de commande de travaux.

### Avant de commencer

Rôle requis : admin, wm_agent.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Consignez vos dépenses secondaires pour gérer les frais (tels que les coûts de location de véhicule, de kilométrage et de fournisseur) que vous payez pour exécuter votre tâche de commande de travaux à tout moment pendant le cycle de vie de la tâche. Vous pouvez joindre un reçu pour une dépense secondaire enregistrée.

Par exemple, les administrateurs de services sur site peuvent créer un élément secondaire à l'état En attente avant qu'un agent ne commence à travailler, pour une dépense anticipée. Les agents peuvent créer des éléments secondaires à l'état Induit à mesure que des dépenses surviennent pendant le travail.

Rôle requis : wm_admin ou wm_agent.

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Commande de travaux** > **Toutes les tâches de commande de travaux**.
2. Ouvrez une tâche de commande de travaux pour laquelle vous souhaitez consigner des dépenses secondaires.
3. Dans la liste connexe **Éléments secondaires de gestion des services**, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs comme décrit dans la table suivante.

#### Champ du formulaire de dépense secondaire

| Champ | Description |
|---|---|
| Tâche de commande de service | [Lecture seule] Tâche à partir de laquelle l'élément secondaire a été créé. |
| Type | Sélectionnez un type de dépense secondaire : |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 |
|---|---|
| | ○ **Kilométrage** pour les déplacements vers et depuis le site de la tâche.<br>○ **Location de véhicule** pour la location de la voiture.<br>○ **Coût fournisseur** pour tous les coûts associés au fournisseur sur un contrat. |
| Coût | Coût total de l'élément secondaire.<br>○ Dans le champ **Devise**, sélectionnez la devise correspondant à la dépense.<br>○ Saisissez le coût :<br>▪ Si le type est **Kilométrage**, le coût est en lecture seule et est automatiquement calculé en multipliant la **Quantité** et le **Coût par kilomètre**.<br>▪ Si le type est **Location de véhicule**, entrez le coût total des frais de location. |
| Quantité | Nombre d'unités pour l'élément secondaire. Ce champ est nécessaire si le type est **Kilométrage** ; saisissez le nombre de kilomètres parcourus. Ce champ est masqué si le type est **Location de véhicule**. |
| État | Sélectionnez l'état de la dépense :<br>○ **Induit** lorsque la dépense s'est déjà produite ;<br>○ **En attente** lorsque la dépense n'a pas encore eu lieu. |
| Coût par kilomètre | Coût moyen du transport par kilomètre. Ce champ n'est visible que si le type est **Kilométrage**. |
| Description | Informations utiles sur les dépenses secondaires. |

5. Cliquez sur **Envoyer**.

### Résultats

Un enregistrement d'élément secondaire est créé. Le système génère une ligne de dépense si les conditions suivantes sont remplies :

- L'état est **Induit**.
- Le type n'est pas défini sur **Aucun**.
- Le coût est supérieur à zéro.

**Remarque :**
La ligne de dépense est supprimée si l'une de ces conditions change.

Les administrateurs et les agents du service sur site peuvent afficher tous les éléments secondaires en accédant à **Service sur site** > **Agent** > **Éléments secondaires**.

## Remplir un questionnaire pour une commande de travaux ou une tâche

Remplissez un questionnaire pour une commande de travaux ou une tâche de commande de travaux. Vous pouvez accéder aux questionnaires et les remplir à partir des formulaires Commande de travaux ou Tâche de commande de travaux.

### Avant de commencer

Rôle requis : wm_agent

Traduction automatique

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

Si un ou plusieurs questionnaires sont disponibles pour une commande de travaux ou une tâche de commande de travaux, le bouton **Questionnaires** apparaît en haut du formulaire. Cliquer sur ce bouton affiche les questionnaires.

Les agents peuvent également accéder à **Libre-service** > **Mes évaluations et enquêtes** pour afficher les questionnaires pour les commandes de travaux et les tâches de commande de travaux.

**Remarque :**
les utilisateurs qui peuvent consulter une commande de travaux ou une tâche peuvent également consulter les questionnaires associés. Les utilisateurs qui sont affectés à une commande de travaux ou une tâche peuvent remplir les questionnaires associés.

### Procédure

1. Ouvrez une commande de travaux ou une tâche de commande de travaux.
2. Cliquez sur **Questionnaires**.
   La page Questionnaires s'ouvre et affiche les questionnaires associés à l'enregistrement de tâche. Chaque questionnaire est répertorié sous la forme d'une tuile individuelle.
3. Dans la vignette du questionnaire, cliquez sur **Démarrer**.
   Le questionnaire s'ouvre dans la fenêtre.
4. Remplissez le questionnaire.
5. Si vous avez terminé, cliquez sur **Soumettre**.

**Remarque :**
Si vous avez besoin de plus de temps, vous pouvez cliquer sur **Enregistrer** pour pouvoir revenir plus tard au questionnaire.

### Résultats

Le questionnaire est soumis. Vous ne pouvez pas apporter de modifications au questionnaire. Vous pouvez uniquement l'afficher.

### Que faire ensuite

Terminez tout travail restant, puis fermez la tâche.

#### Information associée

Configuration de questionnaires de commande de travaux basés sur des enquêtes

## Fermer une tâche de commande de travaux comme terminée

Seuls les agents peuvent fermer les tâches de commande de travaux qui leur sont affectées.

### Avant de commencer

Rôle requis : wm_agent

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si le problème de l'appelant a été résolu, utilisez l'option **Fermer terminé**.

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Agent** > **Mes affectations**.
2. Ouvrez une tâche de commande de travaux.

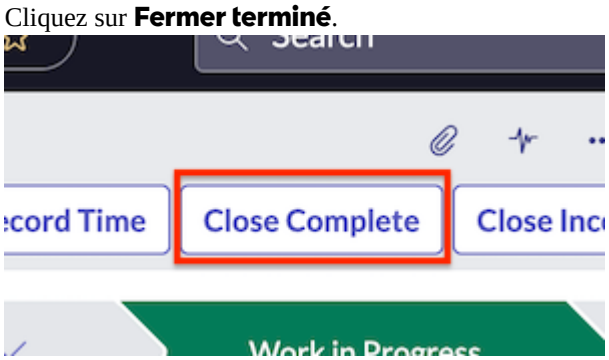
Traduction automatique

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

3. Ajoutez l'information dans le champ **Notes de travail**.
   Les notes doivent inclure une description du travail effectué et toute autre information utile.
4. **Facultatif :** Entrez une date et une heure précédant la date et l'heure actuelles dans le champ **Fin de tâche réelle**.

   (Optional) Vous ne pouvez pas ajouter une date et une heure postérieures à la date et l'heure actuelles.

   Si vous n'entrez pas de date ni d'heure, le système ServiceNow ajoute automatiquement la date et l'heure actuelles lorsque vous cliquez sur **Fermé terminé**.
5. Cliquez sur **Fermer terminé**.




   - L'état de toutes les pièces inutilisées passe automatiquement à **En stock**.
   - L'état de la commande de travaux parente passe automatiquement à **Fermé - Terminé** si toutes les tâches de commande de travaux de la commande de travaux sont à l'état **Fermé - Terminé** ou **Annulé**.

### Résultats
Le client reçoit une notification par SMS et par e-mail qui l'informe que la tâche de commande de travaux est terminée.

## Fermer une tâche de commande de travaux comme incomplète

Fermez une tâche de commande de travaux comme incomplète si du travail reste en attente sur la tâche.

### Avant de commencer
Rôle requis : wm_agent

### Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Agent** > **Mes affectations**.
2. Ouvrez une tâche de commande de travaux.
3. Cliquez sur **Fermer incomplet**.
   La fenêtre contextuelle **Fermer incomplet** apparaît.
4. Effectuez l'une des opérations suivantes.

5. Dans le champ **Motif de la fermeture incomplète**, entrez un motif pour lequel la tâche n'a pas été terminée.
   Ces informations sont copiées dans le champ **Notes de travail** sur le formulaire de tâche de commande de travaux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 **OK**.
   L'état de toutes les pièces inutilisées passe automatiquement à **En stock**.

L'état de la commande de travaux parente change en fonction des conditions suivantes :

| Si | L'état de la commande de travaux passe à |
|---|---|
| Toutes les tâches de commande de travaux sont à l'état **Fermé - Terminé** ou **Annulé** et au moins une tâche de commande de travaux est à l'état **Fermé - Incomplet**. | **Fermé - Incomplet** |
| Une seule tâche de commande de travaux est associée à une commande de travaux et cette tâche génère une tâche de suivi qui est à l'état de **Brouillon**. | **En attente de qualification** |
| Plus d'une tâche de commande de travaux est associée à une commande de travaux et une ou plusieurs de ces tâches génèrent une tâche de suivi qui est à l'état de **Brouillon**. | **Travail en cours** |
| Toutes les tâches de suivi générées par une des tâches de commande de travaux sont à l'état **Fermé terminé**.<br>**Remarque :**<br>la tâche qui a généré la tâche de suivi sera à l'état **Fermé incomplet**. | **Fermé terminé** |

**Remarque :**
De plus,

La fermeture de la tâche de commande de travaux enfant ferme également la commande de travaux parent.

Cette règle métier est configurée sur la table parente (sm_task) et s'exécute lorsque l'état d'un enregistrement (sm_task) change. Une logique est codée en dur pour déployer le changement d'état vers son parent.

Si ce comportement n'est pas souhaité pour les commandes de travaux, vous pouvez implémenter la condition suivante sur cette règle métier pour vous assurer que cette règle métier ne s'exécute pas pour les enregistrements (wm_task/wm_order).

Condition = current.sys_nom_classe != 'wm_task' && current.sys_nom_de_classe != 'wm_order'.

### Annuler une tâche de commande de travaux

L'option **Annuler la tâche** est appropriée si une tâche de commande de travaux n'est plus nécessaire ou est un doublon d'une autre tâche de commande de travaux.

**Avant de commencer**
Rôle requis : wm_agent

**Pourquoi et quand exécuter cette tâche**
Les commandes de travaux et les tâches de commande de travaux ne peuvent pas être annulées lorsqu'elles sont à l'état **Fermé terminé** ou **Fermé incomplet**. Lorsque vous annulez

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 tâche de commande de travaux, le système ServiceNow effectue les actions suivantes automatiquement :

- Il annule tous les ordres de transfert associés si les éléments n'ont pas déjà été expédiés. Si les éléments ont été expédiés, le système bloque l'annulation de la tâche jusqu'à ce que les pièces soient livrées.
- Supprime toutes les dépendances prédécesseur (en amont) et successeur (en aval).
- Il fait passer l'état de la commande de travaux parente à **Annulé** si toutes les tâches de commande de travaux associées sont à l'état **Annulé**.
- Il supprime tous les besoins de pièces sans ligne d'ordre de transfert.
- Il conserve toutes les informations sur l'utilisation des actifs.
- Envoie un e-mail et un SMS de notification au client concernant l'annulation de la tâche de commande de travaux.

Les tâches de commande de travaux peuvent être annulées par les utilisateurs ayant les rôles suivants :

**Rôles d'utilisateur**

| Rôle | Description |
|---|---|
| Initiateur | Peut annuler une commande de travaux, ce qui annule automatiquement toutes les tâches de commande de travaux associées. |
| Qualificateur | Peut annuler les commandes de travaux et les tâches de commande de travaux. |
| Répartiteur | Peut annuler les commandes de travaux et les tâches de commande de travaux. |
| Agent | Peut annuler les tâches de commande de travaux qui leur sont affectées. |
| Administrateur Field Service Management | Peut annuler toute commande de travaux ou tâche de commande de travaux active à tout moment. |

## Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Commande de travaux** > **Toutes les commandes de travaux**.
2. Ouvrez une commande de travaux.
3. Ouvrez une tâche de commande de travaux.
4. Dans les **Notes de travail**, entrez un motif d'annulation.
5. Cliquez sur **Annuler la tâche**.

   Un message d'erreur apparaît si le texte n'est pas entré dans le champ **Notes de travail**.

   À des fins de traçabilité, d'audit et de potentielle suppression, les administrateurs de services sur site doivent savoir pourquoi une commande de travaux ou une tâche de commande de travaux a été annulée.

## Résultats

Le client reçoit une notification par SMS et par e-mail l'informant que la tâche de commande de travaux est annulée.

Traduction automatique

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

L'application Field Service Management effectue un suivi des pièces consommables et non consommables qui sont utilisées ou changées lors de l'exécution de tâches de commande de travaux.

#### Avant de commencer
Rôle requis : wm_agent

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La liste connexe des **Utilisations d'actifs** sur le formulaire de tâche de commande de travaux affiche les actifs qui sont utilisés lors de l'exécution d'une tâche ainsi que tous les actifs existants qui sont supprimés de l'emplacement de tâche.

#### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Agent** > **Mes affectations**.
2. Ouvrez une tâche de commande de travaux.
3. Sélectionnez la liste connexe **Utilisations des actifs** .

Les états possibles d'une utilisation d'actif sont répertoriés dans le tableau suivant.

**Paramètres de l'état d'utilisation des actifs**

| Paramètre | Description |
|---|---|
| Utilisé | Lorsqu'un agent enregistre l'utilisation d'un actif, l'actif est ajouté à la liste connexe Utilisations d'actifs avec l'état **Utilisé**.<br><br>Les actifs non consommables sont marqués comme étant **En cours d'utilisation** et affectés à l'appelant identifié sur la commande de travaux.<br><br>Les actifs consommables sont marqués comme étant **Utilisés**. |
| Non utilisé | Lorsqu'une ligne d'ordre de transfert est livrée à un agent, un nouvel enregistrement d'utilisation d'actifs est créé avec l'état **Non utilisé**.<br><br>Si l'agent n'utilise pas l'actif et que la tâche de la commande de travaux est fermée, l'enregistrement de l'utilisation de l'actif reste à l'état **Non utilisé**. L'actif est marqué comme étant **En stock - Disponible** dans l'entrepôt personnel de l'agent. |
| Supprimé | Lorsqu'un agent enregistre la suppression d'un actif, l'actif est ajouté à la liste connexe Utilisations d'actifs avec l'état **Supprimé**.<br><br>Si un actif est supprimé parce qu'il ne fonctionne pas, il doit être marqué comme **Défectueux**. Si un actif n'est pas défectueux, il doit être marqué comme **disponible**. |

### Suivre la suppression d'un actif d'un emplacement de tâche

Suivez l'état d'un actif que vous avez supprimé dans une commande de travaux. Vous pouvez suivre l'état pendant que vous effectuez la tâche à partir de l'emplacement de la tâche.

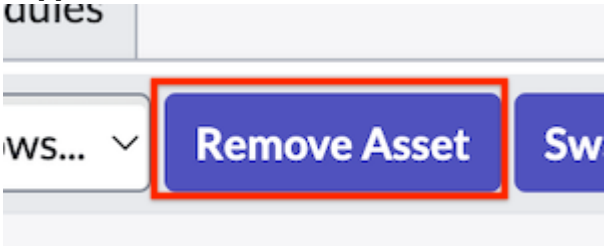
#### Avant de commencer
Rôle requis : wm_agent

Traduction automatique

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

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Agent** > **Mes affectations**.
2. Ouvrez une tâche de commande de travaux.
3. Dans la liste connexe Utilisations des actifs, affichez le formulaire Utilisation des actifs en sélectionnant **Supprimer l'actif**.




Le champ **de tâche Commande de service** affiche le numéro de tâche de la commande de travaux et que l'état de l'actif est défini sur **Supprimé**.

4. Dans le champ **Modèle** , sélectionnez un modèle.
   Les champs **Quantité** et **Actif** sont activés ou inactifs en fonction de ce que vous avez sélectionné dans le champ **Modèle** .
5. Dans les champs **Quantité** et **Actif** , saisissez les informations relatives à vos actifs consommables et non consommables :
   - Si le modèle est consommable, entrez la quantité supprimée dans le champ **Quantité** .
   - Si le modèle n'est pas consommable, sélectionnez l'actif répertorié dans le champ **Actif** .
6. Dans le champ **Entrepôt de dépôt** , sélectionnez le lieu de dépôt où vous souhaitez déposer l'actif.
   Pour en savoir plus sur la liste de dépôt, reportez-vous à la section Utilisation des listes de dépôts.
7. Dans le champ **État de l'article supprimé** , sélectionnez l'état de l'article que vous souhaitez supprimer.
   Si la pièce est défectueuse, sélectionnez **Défectueuse**. S'il n'est pas défectueux, sélectionnez **Disponible**.
8. Sélectionnez **Soumettre**.

### Résultats

L'actif supprimé est ajouté à la liste connexe Utilisations des actifs avec l'état **Supprimé**.

## Enregistrer les actifs utilisés pendant une tâche de travail

Enregistrez tous les actifs que vous utilisez pendant l'exécution d'une tâche.

### Avant de commencer

Rôle requis : wm_agent

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Agent** > **Mes affectations**.
2. Ouvrez une tâche de commande de travaux.
3. Dans la liste connexe **Utilisations des actifs**, cliquez sur **Utiliser l'actif** pour afficher le formulaire d'utilisation des actifs.
   Le champ **Tâche de commande de service** affiche le numéro de la tâche de commande de travaux et l'**État** de l'actif est défini sur **Utilisé**.
4. Sélectionnez le modèle de l'actif dans le champ **Modèle**.
   Si le modèle sélectionné est consommable, le champ **Actif** passe en lecture seule.
5. Saisissez la quantité ou l'actif spécifique supprimé, selon que le modèle sélectionné est consommable ou non.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 modèle sélectionné est consommable, saisissez la quantité supprimée dans le champ **Quantité**.
- Si le modèle sélectionné est non consommable, sélectionnez l'actif spécifique répertorié dans le champ **Actif**.

6. Cliquez sur **Envoyer**.

### Résultats

L'actif qui a été utilisé est ajouté à la liste connexe **Utilisations des actifs**.

## Suivre le remplacement d'un actif à partir d'un emplacement de tâche

Suivez l'état d'un actif que vous avez remplacé par un autre actif dans une commande de travaux. Vous pouvez suivre l'état pendant que vous effectuez la tâche à partir de l'emplacement de la tâche.

### Avant de commencer

Rôle requis : wm_agent

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Agent** > **Mes affectations**.
2. Ouvrez une tâche de commande de travaux.
3. Dans la liste connexe Utilisations des actifs, affichez le formulaire Utilisation des actifs en sélectionnant **Supprimer l'actif**.
   Le champ **de tâche Commande de service** affiche le numéro de tâche de la commande de travaux et que l'état de l'actif est défini sur **Supprimé**.
4. Dans le champ **Modèle** , sélectionnez un modèle.
   Les champs **Quantité** et **Actif** sont activés ou inactifs en fonction de ce que vous avez sélectionné dans le champ **Modèle** .
5. Dans les champs **Quantité** et **Actif** , saisissez les informations relatives à vos actifs consommables et non consommables :
   - Si le modèle est consommable, entrez la quantité supprimée dans le champ **Quantité** .
   - Si le modèle n'est pas consommable, sélectionnez l'actif répertorié dans le champ **Actif** .
6. Dans le champ **Entrepôt de dépôt** , sélectionnez le lieu de dépôt où vous souhaitez déposer l'actif.
7. Dans le champ **État de l'article supprimé** , sélectionnez l'état de l'article que vous souhaitez supprimer.
   Si la pièce est défectueuse, sélectionnez **Défectueuse**. S'il n'est pas défectueux, sélectionnez **Disponible**.
8. Dans le champ **Actif de remplacement** , sélectionnez l'actif que vous souhaitez remplacer.
9. Dans le champ **Modèle de remplacement** , sélectionnez le modèle pour remplacer l'actif que vous avez supprimé.
10. Sélectionnez **Soumettre**.

### Résultats

Deux enregistrements d'actifs sont ajoutés à la liste connexe Utilisations des actifs. L'actif supprimé est ajouté à la liste connexe Utilisations des actifs avec l'état **Supprimé**. L'actif remplacé est également ajouté à la liste connexe Utilisations des actifs.

Traduction automatique

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

Les agents utilisent des listes de dépôts pour retourner les éléments qui sont dans leur entrepôt personnel.

Un élément peut devoir être retourné parce qu'il est défectueux ou parce qu'il n'est pas nécessaire pour accomplir une tâche de commande de travaux. Les agents peuvent créer une liste de dépôts d'éléments pour envoyer les éléments vers un autre entrepôt en utilisant un ordre de transfert. Les agents ont également la possibilité de déposer physiquement des éléments dans un entrepôt et de noter le dépôt dans l'application Field Service Management.

Un actif doit répondre aux critères suivants pour être ajouté à la liste de dépôts d'un agent :

- Il doit être situé dans l'entrepôt personnel de l'agent.
- La case à cocher **Dépôt** doit être sélectionnée sur l'enregistrement d'ordre de transfert.
- L'un des éléments suivants :
  - Le sous-état de l'actif est **Défectueux**.
  - L'actif n'a pas été utilisé et la tâche de commande de travaux est à l'état **Fermé terminé**.

### Créer une liste de dépôts

Les agents peuvent créer une liste de dépôts d'actifs à tout moment.

**Avant de commencer**
Rôle requis : wm_agent

**Pourquoi et quand exécuter cette tâche**
À titre d'exemple, l'agent peut avoir plusieurs actifs qui ont été supprimés lors de l'exécution d'une tâche de commande de travaux et tous les actifs doivent être retournés à un entrepôt différent.

Après avoir créé une liste de dépôts, il existe deux façons d'ajouter des éléments à la liste.

- Utilisez le bouton **Ajouter défectueux** pour ajouter des éléments qui sont dans leur entrepôt personnel avec un sous-état **Défectueux**. Pour plus d'informations sur les éléments défectueux, consultez Enregistrer l'utilisation d'actifs.
- Créez une ligne d'ordre de transfert pour un élément dans l'entrepôt personnel.

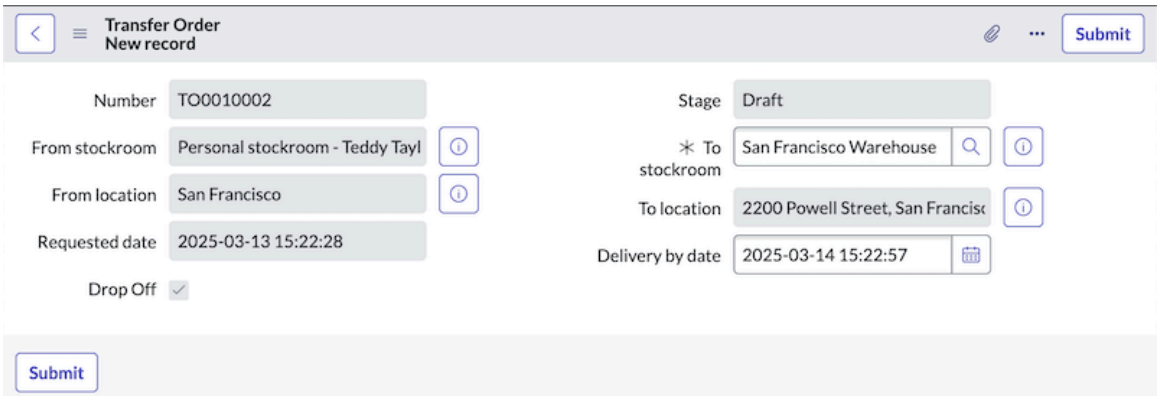
  L'élément ne peut pas avoir le sous-état **Réservé** ou **Défectueux** et il ne peut pas déjà être inclus sur une autre liste de dépôts.

**Procédure**

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Prélèvement/dépôt** > **Créer une liste de dépôts**.
2. Sélectionnez un **Entrepôt de 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.




3. Cliquez sur **Envoyer**.
4. Effectuez l'une ou les deux actions suivantes :
   - Cliquez sur **Ajouter défectueux** pour ajouter tous les éléments défectueux dans votre entrepôt personnel à la liste de dépôts.
   - Dans la liste connexe **Lignes d'ordre de transfert**, cliquez sur **Nouveau**, sélectionnez un **Modèle**, puis cliquez sur **Soumettre**.

     Seuls les éléments dans l'entrepôt personnel d'un agent qui ne sont ni réservés, ni défectueux, ni inclus dans une autre liste de dépôts sont disponibles pour la sélection.

## Consulter une liste de dépôts

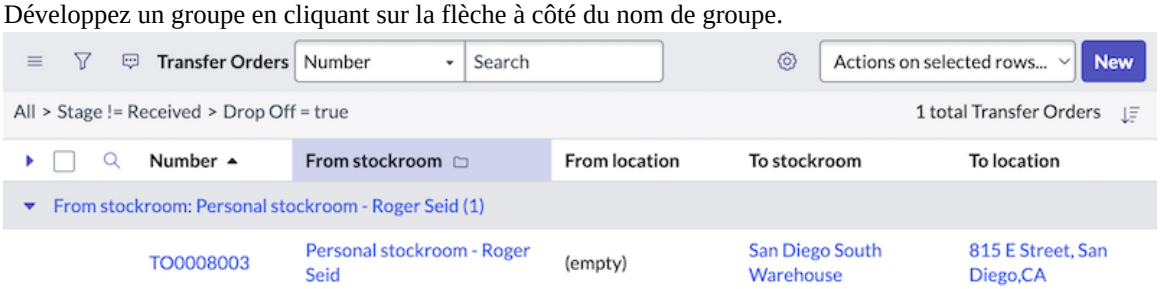
Les agents peuvent consulter une liste consolidée, regroupée par entrepôt, de tous les éléments qui ont été ajoutés à des listes de dépôts par l'ensemble des agents.

### Avant de commencer

Rôle requis : wm_agent

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Prélèvement/dépôt** > **Toutes les listes de dépôts**.
2. Développez un groupe en cliquant sur la flèche à côté du nom de groupe.




## Déposer un actif

Les agents peuvent déposer en personne des actifs dans un entrepôt.

### Avant de commencer

Rôle requis : wm_agent

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si un élément déposé n'a pas été utilisé, il est automatiquement placé**dans l'état En stock - Disponible** . Si un article déposé est défectueux, il passe automatiquement à l'état **En stock - Défectueux**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 **Tous** > **Service sur site** > **Prélèvement/dépôt** > **Ma liste de dépôts**.

   La liste **Lignes d'ordre de transfert** est affichée dans la vue **DropOffList**.

2. **Facultatif :** Cliquez sur le texte dans n'importe quelle colonne pour obtenir plus d'informations, notamment sur l'ordre de transfert ou les entrepôts.
3. Après avoir déposé les éléments en personne, sélectionnez la case à cocher à côté de l'élément, puis allez à la liste de choix **Actions** et sélectionnez **Dépôt**.

## Enregistrement du temps travaillé sur une tâche de commande de travaux

Gérez et enregistrez le temps travaillé sur les tâches et les activités de commande de travaux. Les entrées de temps enregistré génèrent automatiquement des cartes de pointage et des feuilles de temps qui doivent être approuvées par les gestionnaires.

## Enregistrer manuellement le temps de travail pour une tâche ou une activité

Les agents peuvent enregistrer le temps de travail pour une tâche de commande de travaux ainsi que le temps passé sur d'autres activités.

### Avant de commencer

Rôle requis : wm_agent

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un agent peut enregistrer le temps travaillé directement à partir d'une tâche de commande de travaux en sélectionnant **Enregistrer le temps** dans le formulaire de tâche de commande de travaux. Un agent peut enregistrer le temps quel que soit l'état de la tâche de commande de travaux. Un agent peut également enregistrer le temps passé sur d'autres activités à partir de la liste **de temps travaillé** en créant un enregistrement de temps de travail, en enregistrant le temps et en sélectionnant une catégorie.

**Remarque :**
si plusieurs cartes d'évaluation sont activées, les agents peuvent également sélectionner les types de taux lors de la création d'entrées de temps de travail.

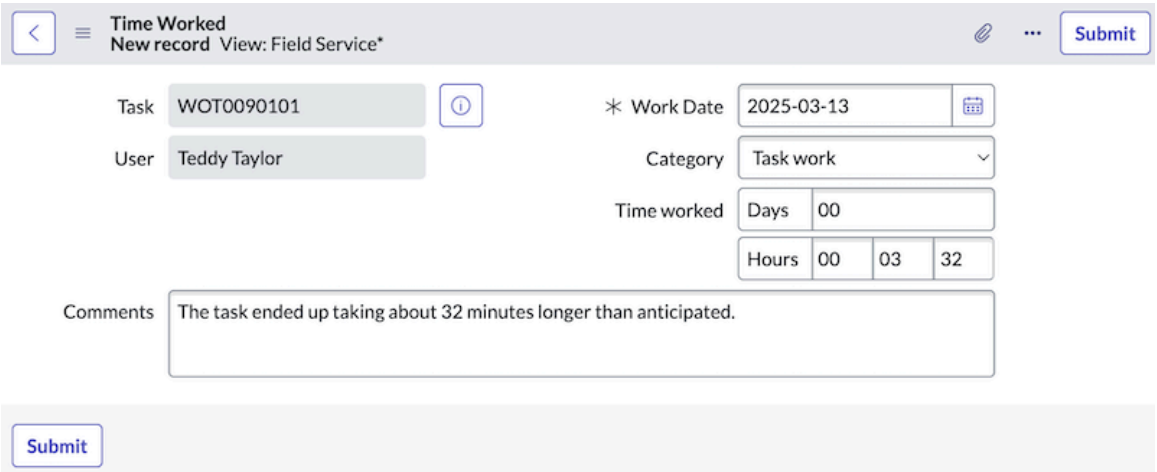
Une carte de pointage est créée pour chaque type de catégorie et chaque tâche de commande de travaux. Le nombre total d'heures enregistrées sur chaque carte de pointage est ensuite enregistré sur la feuille de temps actuelle dans la liste connexe **Cartes de pointage**.

### Procédure

1. Pour enregistrer le temps de travail pour une tâche ou une activité :
   - Accédez à une tâche de commande de travaux et sélectionnez **Heure de l'enregistrement**. La sélection **de l'heure d'enregistrement** ouvre un formulaire **de temps travaillé** avec les champs **Tâche** et **Utilisateur** déjà renseignés.
   - Accédez à la **Feuilles de temps** > **Mon temps passé** et sélectionnez **Nouveau**. Cela ouvre un formulaire **de temps travaillé** avec le champ **Utilisateur** déjà 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.




2. Si nécessaire, sélectionnez la tâche de commande de travaux dans le champ **Tâche**.
3. Si nécessaire, sélectionnez la **Date de travail**.
   Ce champ est par défaut défini sur la date actuelle.
4. Sélectionnez une **Catégorie** pour le temps enregistré.
5. Sélectionnez un **Type de taux** pour le temps enregistré.
   Lorsque plusieurs types de taux sont activés pour Field Service Management, les agents peuvent préciser plusieurs types de taux pour le temps de travail passé sur une tâche.
6. Renseignez le champ **Temps passé**.
7. Fournissez toutes les informations supplémentaires dans le champ **Commentaires** , puis sélectionnez **Soumettre.**
   Le formulaire **Temps passé** est enregistré et ajouté à la liste **Temps travaillé** . Si votre entrée est la première entrée de temps de travail pour la catégorie sélectionnée, une carte de pointage est créée pour cette catégorie et l'enregistrement de temps de travail est ajouté à la carte. S'il existe une carte de pointage pour la catégorie, l'enregistrement de temps travaillé est ajouté à cette carte.

### Mettre en pause une tâche de commande de travaux

Enregistrez une pause à partir d'une tâche de commande de travaux dans l'application Service sur site si vous ne pouvez pas poursuivre le travail pour une raison quelconque. Vous pouvez reprendre la tâche de commande de travaux lorsque vous recommencez à travailler dessus. Le système suit automatiquement et calcule le temps réel nécessaire pour terminer la tâche, même si vous avez travaillé à des intervalles différents.

#### Avant de commencer

L'administrateur système peut choisir d'activer la propriété *work.management.allow.auto.timecard* pour que des cartes de pointage soient automatiquement créées lorsque vous commencez à travailler sur une tâche. Les données des cartes de pointage sont stockées dans une table [metric_instance] et sont contrôlées par *work.management.allow.auto.metric_cleanup* une propriété système.

Rôle requis : wm_agent

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La tâche de commande de travaux doit être à l'état de Travail en cours pour arrêter le minuteur.

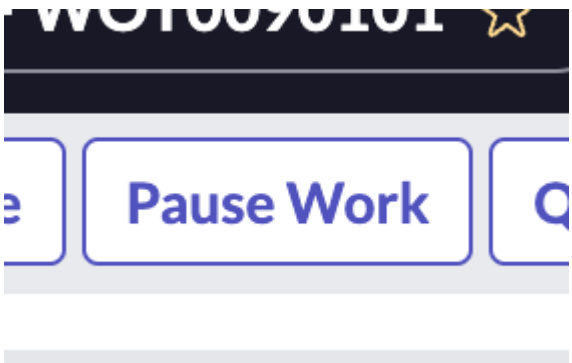
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 tâche de commande de travaux que vous souhaitez mettre en pause.
2. Cliquez sur **Suspendre le travail**.

   Le bouton bascule automatiquement sur **Reprendre le travail**.




3. Cliquez sur **Reprendre le travail** lorsque vous êtes prêt à travailler à nouveau sur l'activité.

### Résultats

Chaque fois que vous suspendez ou reprenez le travail sur la tâche, un horodatage est capturé dans le flux d'activité et le temps réel pendant lequel vous avez travaillé sur la tâche est automatiquement calculé. Une entrée pour le temps passé sur la tâche est créée dans la liste connexe **Temps de travail** .

## Examiner le temps enregistré pour une tâche

Les agents peuvent examiner le temps enregistré pour les tâches de commande de travaux.

### Avant de commencer

Rôle requis : wm_agent

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La liste connexe **Temps de travail** du formulaire de tâche de commande de travaux affiche les enregistrements de temps de travail qui ont été créés pour la tâche de commande de travaux. À partir de cette liste connexe, les agents de services sur site peuvent examiner leur temps enregistré et également supprimer des enregistrements.

### Procédure

1. Accédez à la tâche de commande de travaux souhaitée.
2. Allez à la liste connexe **Temps de travail**.
   La liste affiche les enregistrements de temps de travail qui ont été créés pour cette tâche de commande de travaux.
3. Pour consulter un enregistrement, cliquez sur la **Catégorie**.

## Modifier ou supprimer des entrées de temps de travail

Les agents peuvent modifier et supprimer des entrées de temps travaillé avant qu'une feuille de temps ne soit approuvée.

### Avant de commencer

Rôle requis : wm_agent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 modification ou la suppression d'entrées met à jour les cartes de pointage existantes et génère une feuille de temps mise à jour.

**Remarque :**
ne modifiez pas les cartes de pointage manuellement. Au lieu de cela, modifiez les entrées de temps de travail d'origine : cela génère des cartes de pointage et des feuilles de temps mises à jour.

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Feuilles de temps** > **Enregistrement de l'heure** > **Mon temps passé**.
2. Sélectionnez l'entrée de temps travaillé que vous souhaitez modifier ou supprimer.
3. Modifiez ou supprimez l'entrée.
   - Pour modifier l'entrée, apportez des changements aux champs souhaités et sélectionnez **Mettre à jour**.
   - Pour supprimer l'entrée, sélectionnez **Supprimer**.

## Examiner et soumettre une feuille de temps

Les agents peuvent examiner et soumettre des feuilles de temps aux gestionnaires pour qu'ils les examinent et donnent leur approbation.

### Avant de commencer

Rôle requis : wm_agent

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le nombre total d'heures de travail pour chaque catégorie est enregistré sur la carte de pointage et sur la feuille de temps. Sur la feuille de temps, vous pouvez voir le nombre total d'heures par jour et par catégorie.

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Feuilles de temps** > **Mes feuilles de temps** > **Feuille de temps actuelle**.
2. Si vous le souhaitez, examinez les cartes de pointage associées à la feuille de temps dans la liste **Cartes de pointage**.
3. Cliquez sur **Soumettre la feuille de temps**.
   La feuille de temps est soumise au gestionnaire pour approbation. L'état de la feuille de temps passe de **En attente** à **Soumis** et le formulaire passe en lecture seule.

## Créer un résumé PDF signé pour une commande de travaux

Demandez aux clients de signer et de confirmer numériquement une commande de travaux fermée. Un résumé PDF de la commande de travaux signée est alors créé.

### Avant de commencer

Assurez-vous que les résumés PDF sont activés dans Gestion des services sur site

Rôle requis : wm_agent

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'une commande de travaux est fermée, vous recevez une notification avec un lien vers la commande de travaux. Ouvrez la commande de travaux pour demander une signature de la part du client.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Lorsque vous recevez un message sur la commande de travaux terminée, cliquez sur le lien dans le message pour ouvrir le formulaire de commande de travaux.
   Vous pouvez également trouver des commandes de travaux fermées en accédant à **Service sur site** > **Commande de travaux** > **Toutes les commandes de travaux**.
2. Dans la barre de titre du formulaire de commande de travaux, cliquez sur **Signer et confirmer**.
3. Dans la fenêtre Pavé de signature, demandez au client de saisir son nom dans le champ**Nom**.
4. En tant que client, signer son nom dans le champ **Signature** .
5. Cliquez sur **Accepter**.

### Résultats

Le résumé PDF signé est généré et joint au formulaire de commande de travaux.

**Information associée**

Résumés PDF signés pour les commandes de travaux fermées

## Portail des prestataires

Utilisez le Portail des prestataires Service sur site pour gérer les tâches de commande de travaux.

Le Portail des prestataires Service sur site permet aux gestionnaires et aux agents de services sur site des sociétés contractantes de gérer et de travailler sur les tâches de commande de travaux affectées.

Vous pouvez rendre votre instance du Portail des prestataires ServiceNow Service sur site accessible à partir d'une URL personnalisée ou officielle de l'entreprise. Pour plus d'informations sur la personnalisation des URL, consultez Associer des URL personnalisées à votre instance .

Si vous avez activé le module d'extension Prise en charge des critères d'utilisateur du Portail de services et défini sa propriété sur vrai, vous devez affecter des autorisations à différents rôles pour activer l'accès au portail des prestataires de services sur site. Pour plus d'informations, voir Appliquer des critères d'utilisateur à une page, un widget ou une instance de widget

**Information associée**

Tableau de bord du prestataire

Configuration des options du prestataire

### Première connexion au Portail des prestataires Service sur site

Sélectionnez le lien contenu dans l'e-mail qui vous a été envoyé après votre intégration pour changer votre mot de passe afin de pouvoir vous connecter pour la première fois.

### Avant de commencer

Rôle requis : aucun

### Procédure

1. Accédez à votre boîte de réception d'e-mail.
2. Dans l'e-mail d'intégration, sélectionnez le lien connexe **Réinitialiser un mot de passe** .
   La boîte de dialogue **Réinitialisation du mot de passe** 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. Saisissez votre nouveau mot de passe dans le champ **Nouveau mot de passe**.
4. Saisissez de nouveau votre nouveau mot de passe dans le champ **Ressaisir le mot de passe**.
5. Sélectionnez **Réinitialiser le mot de passe**.
   La page de connexion du **Portail des prestataires Service sur site** s'affiche.
6. Saisissez votre ID d'utilisateur dans le champ **Nom d'utilisateur**.
7. Saisissez votre nouveau mot de passe dans le champ **Mot de passe**.
8. Sélectionnez **Connexion**.

### Embaucher des agents sur le Portail des prestataires Service sur site

Embauchez un agent Service sur site afin que la société contractante puisse affecter des tâches de commande de travaux externalisées à effectuer à l'emplacement du client par cet agent.

#### Avant de commencer

Rôle requis : wm_ext_manager

#### Procédure

1. Dans un navigateur Web, saisissez ce texte dans la barre d'adresse : `instance.service-now/fsmcp` où *`instance`* est la première partie d'une URL d'instance.
2. Cliquer sur **Demandes** > **Embaucher un agent** dans le menu d'en-tête.
3. Remplissez les champs du formulaire.

**Formulaire Embaucher un agent**

| Champ | Description |
|---|---|
| Prénom | Prénom de l'agent. |
| Nom | Nom de l'agent. |
| ID d'utilisateur | Identificateur unique rempli automatiquement pour cet utilisateur. L'ID d'utilisateur suit le format prénom.nom. |
| Groupe d'affectation | Nom du groupe auquel appartient l'agent. Par exemple, externe. |
| E-mail | Adresse e-mail de l'agent. |
| Société | Nom de l'employeur. |
| Tél. mobile | Numéro de téléphone mobile de l'agent. |
| Tél. professionnel | Numéro de téléphone de l'agent. |
| Gestionnaire supplémentaire | Option permettant d'affecter un rôle de gestionnaire supplémentaire à l'agent pour gérer les activités de gestion en l'absence de gestionnaire externe primaire. |
| Géolocalisation suivie | Option permettant d'activer le suivi de l'emplacement en temps réel de l'agent. |

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.

### Résultats
Un agent externe de la société contractante est embauché et le gestionnaire interne reçoit une demande d'approbation pour l'agent.

### Que faire ensuite
Le gestionnaire interne reçoit une demande d'approbation pour l'intégration d'un agent. Pour plus d'informations, consultez Approuver ou rejeter les demandes d'intégration d'agents.

## Approuver ou rejeter les demandes d'intégration d'agents

Examinez les demandes d'agent externe qui vous sont affectées pour approbation et déterminez s'il faut les accepter ou les rejeter.

### Avant de commencer
Rôle requis : wm_contractor_manager_int, wm_admin et admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsqu'un gestionnaire de la société contractante embauche un agent de service sur site, la demande est envoyée au gestionnaire interne de l'organisation pour le processus d'approbation.

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Mes approbations**.
2. Cliquez sur un élément demandé de la liste **Approbations** pour lequel vous souhaitez approuver l'agent.
3. Cliquez sur le lien **Embaucher un nouvel agent prestataire** dans le formulaire de demande **Approbation - Élément demandé** pour examiner les détails de l'agent.
4. Traitez la demande.
   - Pour approuver l'agent, cliquez sur **Approuver**.

     L'agent nouvellement embauché est approuvé par la société parente. Les gestionnaires externes peuvent affecter les tâches de commande de travaux à l'agent.
   - Pour rejeter l'agent, cliquez sur **Rejeter**.

     L'agent nouvellement embauché est rejeté par la société parente. Les gestionnaires externes ne peuvent pas affecter les tâches de commande de travaux à l'agent.

## Consulter un profil d'agent sur le Portail des prestataires Service sur site

En tant que gestionnaire d'une société contractante, vous pouvez consulter les informations de profil de tous les agents de vos équipes.

### Avant de commencer
Rôle requis : wm_ext_agent et wm_ext_manager

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les agents peuvent afficher et modifier uniquement les informations de leur propre profil.

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail des prestataires de services sur site** > **Page d'accueil**.
2. Cliquez sur **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.

3. Dans la liste **Personnels externes de l'organisation de services**, cliquez sur le profil d'agent que vous souhaitez examiner.
4. Passez en revue les informations de profil de l'agent.

### Affecter des affectations de gestionnaires supplémentaires à un agent

En tant que gestionnaire d'une société contractante, vous pouvez affecter un rôle de gestionnaire supplémentaire aux agents de vos équipes.

**Avant de commencer**
Rôle requis : wm_ext_manager

**Procédure**

1. Accédez à la **Tous** > **Portail des prestataires de services sur site** > **Page d'accueil**.
2. Cliquez sur **Agents**.
3. Dans la liste **Personnels externes de l'organisation de services** , cliquez sur le profil de l'agent auquel vous souhaitez affecter le rôle de gestionnaire.
4. Cliquez sur **Affectations de gestionnaires supplémentaires**.
5. Sélectionnez tous les groupes de la liste que vous souhaitez affecter à l'agent en tant que gestionnaire.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

### Licencier des agents sur le Portail des prestataires Service sur site

Licenciez des agents de la société contractante pour mettre fin à leurs services.

**Avant de commencer**
Avant de licencier un agent, vérifiez que les agents n'ont pas d'éléments en attente avec l'état suivant :

- Tâches avec l'état **Travail en cours**.
- Ordres de transfert avec l'état **En cours de transit**.
- Pièces avec l'état **En stock** ou le sous-état **Transfert en attente** dans leur entrepôt personnel.

Rôle requis : wm_ext_manager

**Procédure**

1. Accédez à la **Tous** > **Portail des prestataires de services sur site** > **Agents**.
2. Dans la liste **Personnels externes de l'organisation de services**, cliquez sur l'agent que vous souhaitez licencier.
3. Cliquez sur **Licencier l'agent**.

**Résultats**
L'agent est licencié avec succès.

Après avoir reçu la demande de séparation :

Traduction automatique

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

- les tâches affectées et acceptées à partir de la liste de travail de l'agent sont réaffectées au gestionnaire qui a initié la demande de séparation ;
- l'agent licencié ne peut pas être affecté à de nouvelles tâches ;
- aucun nouvel ordre de transfert ne peut être créé dans l'entrepôt personnel de l'agent ;
- l'agent ne peut pas se connecter au Portail des prestataires Service sur site ;
- Les notifications par e-mail ou SMS ne sont plus envoyées à l'agent.
- L'agent est automatiquement supprimé du rôle et des responsabilités de gestionnaire supplémentaire.

### Tâches de commande de travaux sur le Portail des prestataires Service sur site

Les organisations sous-traitent leurs tâches de commande de travaux aux sociétés contractantes dans le Service sur site pour effectuer des tâches requises à l'emplacement d'un client. Les gestionnaires et les agents de sociétés contractantes utilisent le Portail des prestataires Service sur site pour consulter et gérer les tâches de commande de travaux qui leur sont affectées.

Les gestionnaires et les agents peuvent effectuer les activités suivantes :

- Les gestionnaires peuvent consulter les tâches de commande de travaux qui leur sont affectées et choisir d'accepter ou de rejeter la tâche affectée. Si le gestionnaire rejette la tâche, l'état de la tâche passe à Expédition en attente ou Affectation en attente.

  Entre-temps, le prochain groupe approprié est identifié et la tâche est affectée au gestionnaire de ce groupe. Si le système ne parvient pas à identifier un autre groupe qualifié, la tâche reste à l'état Expédition en attente afin que le répartiteur puisse affecter manuellement la tâche.

- Les gestionnaires peuvent réaffecter les tâches de commande de travaux à leurs agents.
- Les agents peuvent consulter les tâches de commande de travaux qui leur sont affectées et choisir de les accepter ou de les rejeter. Si un agent rejette la tâche, elle est renvoyée au gestionnaire de l'agent. Le gestionnaire peut réaffecter la tâche à un autre agent approprié à partir du même groupe, accepter la demande et travailler sur la tâche, ou conserver la tâche à l'état Affectation en attente.
- Les gestionnaires et les agents reçoivent des notifications par e-mail pour chaque affectation de tâche de commande de travaux qui inclut un lien à utiliser pour ouvrir et afficher les détails de la tâche de commande de travaux.

### Affecter des tâches de commande de travaux externalisées

Les gestionnaires de sociétés contractantes peuvent affecter des tâches de commande de travaux externalisées pour qu'elles soient exécutées à l'emplacement du client par leurs agents ou par eux-mêmes.

#### Avant de commencer

Rôle requis : wm_ext_manager

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les tâches de commande de travaux externalisées sont toujours automatiquement affectées aux gestionnaires des sociétés contractantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 **Tous** > **Portail des prestataires de services sur site** > **Page d'accueil**.
2. Cliquer sur **Mes listes** > **Mes tâches** > **Toutes les tâches**.
3. Cliquez sur une tâche de commande de travaux dans la liste.
4. Sur le formulaire Tâche de commande de travaux, affectez la tâche de commande de travaux.
   - Pour travailler vous-même sur la tâche, cliquez sur **Accepter**.
   - Pour affecter la tâche à un agent, sélectionnez-en un dans la liste **Affectée à**.
   - Pour annuler la tâche, cliquez sur **Rejeter**.

     Si vous refusez de travailler sur la tâche, son état passe à Expédition en attente ou Affectation en attente, afin qu'elle puisse être réaffectée à un autre groupe qualifié.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

### Résultats

Si vous avez affecté la tâche à un agent, celui-ci reçoit une notification par e-mail à propos de l'affectation.

## Accepter ou rejeter des tâches de commande de travaux externes affectées

En tant que gestionnaire ou agent de service sur site d'une société contractante, vous pouvez accepter les tâches qui vous sont affectées via le Portail des prestataires Service sur site.

### Avant de commencer

La tâche doit être à l'état **Affecté** pour que vous puissiez l'accepter ou la rejeter.

Rôle requis : wm_ext_agent et wm_ext_manager

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail des prestataires de services sur site** > **Page d'accueil**.
2. Cliquer sur **Mes listes** > **Mes tâches** > **Toutes les tâches**.
3. Ouvrez une tâche de commande de travaux depuis la liste.
4. Traitez la tâche de commande de travaux.
   - Pour accepter de travailler sur la tâche, cliquez sur **Accepter**.
   - Pour rejeter la tâche, cliquez sur **Rejeter**.

     Si un agent rejette la tâche, elle est réaffectée au gestionnaire de l'agent pour qu'il prenne des mesures supplémentaires, comme réaffecter la tâche à un autre agent ou accepter de travailler sur la tâche lui-même.

### Que faire ensuite

Après avoir accepté la tâche, vous pouvez commencer à travailler dessus. Pour plus d'informations sur l'exécution des tâches, reportez-vous à la section Exécuter et suivre les tâches de commande de travaux externes.

## Exécuter et suivre les tâches de commande de travaux externes

Exécutez et suivez le temps nécessaire pour exécuter les tâches de commande de travaux que vous avez acceptées.

Traduction automatique

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

### Avant de commencer

Rôle requis : wm_ext_agent et wm_ext_manager

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail des prestataires de services sur site** > **Page d'accueil**.
2. Cliquez sur **Démarrer le déplacement** lorsque vous commencez votre déplacement pour travailler sur la tâche.

   Ceci est obligatoire si le champ **Début du déplacement planifié** est rempli.

   - Lorsque l'agent clique sur **Démarrer le déplacement**, le client reçoit un e-mail de notification et un SMS l'informant de l'arrivée d'un agent.
   - Un sous-état **En route** est automatiquement défini pour déterminer que vous avez commencé le déplacement pour la tâche de commande de travaux.
   - **L'option Enregistrement** s'affiche lorsque la propriété `Activer/désactiver l'enregistrement des arrivées sur site pour les agents` est activée. Pour plus d'informations, consultez Configurations du domaine global.
3. Ouvrez l'enregistrement de tâche et effectuez l'une des opérations suivantes pour marquer votre arrivée ou votre enregistrement à l'emplacement de travail.
   - Pour effectuer toute activité liée à la tâche avant de commencer le travail, cliquez sur **Enregistrement.**

     **Remarque :**
     À ce stade, une notification est envoyée au client, l'informant que l'agent est arrivé sur site et prêt à commencer le travail. Pour plus d'informations, consultez Notifications aux clients pour les tâches de commande de travaux. Le sous-état **Arrivée sur site** est automatiquement défini, indiquant que vous avez atteint votre destination de déplacement pour la tâche de commande de travaux.
   - Pour contourner l'option d'enregistrement et commencer à travailler directement, cliquez sur **Démarrer le travail**.
   - Le champ **Début réel du travail** est automatiquement mis à jour avec l'heure actuelle du système, marquant le début de la tâche.
   - L'état de la tâche de commande de travaux passe à **Travail en cours** pour indiquer que la tâche est en cours de traitement.
   - Le champ **Durée de déplacement réelle** est automatiquement calculé par le système. Il mesure la différence de temps entre le **début réel du déplacement** et l'horodatage **d'arrivée sur site** , sauf s'il est réglé manuellement.
   - Si les propriétés système `work.management.allow.auto.timecard` et `work.management.allow.travel.task.timecard` sont activées, les cartes de pointage sont automatiquement créées. Ces cartes de pointage capturent la durée de votre travail sur la tâche, y compris le temps de déplacement de la tâche.
   - La carte de pointage générée pour la durée de déplacement de la tâche est stockée dans la liste connexe **Temps travaillé** . Cela fournit un enregistrement du temps passé à se rendre à l'emplacement de la tâche.
4. Si vous souhaitez faire une pause lors de l'activité de la tâche, mettez en pause puis reprenez le travail sur la tâche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 faites une pause lors de l'activité de la tâche, cliquez sur **Suspendre le travail**. Le bouton bascule sur **Reprendre le travail**.
- Lorsque vous êtes prêt à travailler à nouveau sur l'activité, cliquez sur **Reprendre le travail**.

Chaque fois que vous suspendez ou reprenez le travail sur la tâche, l'horodatage est capturé dans le flux d'activité et le temps réel pendant lequel vous avez travaillé sur la tâche est calculé automatiquement. Une entrée pour le temps passé sur la tâche est créée dans la liste connexe **Temps de travail**.

5. Lorsque le travail est terminé, ouvrez l'enregistrement de tâche et ajoutez une note de travail décrivant ce que vous avez fait pour terminer la tâche.
6. Cliquez sur **Fermer terminé**.
7. Si vous souhaitez fermer la tâche lorsque le travail est en attente, ouvrez l'enregistrement de tâche et cliquez sur**Fermer incomplet**.
   Pour plus d'informations sur la fermeture des tâches de commande de travaux incomplètes, reportez-vous à la section Fermer une tâche de commande de travaux externe comme incomplète.

### Résultats

Le temps de travail cumulé passé sur la tâche est capturé dans le champ **Durée réelle du travail**. Ce total inclut l'heure à laquelle vous avez commencé à travailler sur la tâche jusqu'à ce que vous fermiez le travail sur la tâche, à l'exclusion de tout temps de pause sur le travail.

## Afficher les articles de la base de connaissances joints

Affichez les articles de la base de connaissances pertinents à titre de référence joints aux tâches de commande de travaux dans le Service sur site portail des prestataires.

### Avant de commencer

Rôle requis : wm_ext_agent et wm_ext_manager

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La page d'affichage des articles de la base de connaissances dans le Service sur site portail prestataire fournit plusieurs détails sur un article affiché, tels que le numéro d'article, la brève description, le contenu de l'article, la création, le nombre de vues, etc.

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail des prestataires de services sur site** > **Page d'accueil**.
2. Cliquer sur **Mes listes** > **Mes tâches** > **Toutes les tâches**.
3. Ouvrez une tâche de commande de travaux depuis la liste.
4. Cliquez sur la liste connexe Articles joints dans le formulaire de **tâche de commande de travaux** .
5. À partir de la liste **Connaissances** , ouvrez un lien vers l'article de la base de connaissances que vous souhaitez afficher.
   Vous pouvez fournir des commentaires sur un article de la base de connaissances en l'évaluant, en le marquant comme utile ou inutile, en fournissant une évaluation initiale et en publiant des commentaires pour l'article.

### Résultats

La version sélectionnée de l'article s'ouvre dans une page Détails de la base de connaissances affichée dans un autre onglet du Service sur site portail Prestataire. Le nom de l'onglet inclut le numéro de l'article de la base de connaissances et son numéro de version.

Traduction automatique

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

### Fermer une tâche de commande de travaux externe comme incomplète

Fermez une tâche de commande de travaux comme incomplète si du travail reste en attente sur la tâche.

## Avant de commencer

Rôle requis : wm_ext_agent et wm_ext_manager

## Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail des prestataires de services sur site** > **Page d'accueil**.
2. Ouvrez une tâche de commande de travaux déjà en cours.
3. Cliquez sur **Fermer incomplet**.
4. Fermez ou créez une tâche de suivi.
5. Dans le champ **Motif de la fermeture incomplète**, entrez un motif pour lequel la tâche n'a pas été terminée.
   Ces informations sont copiées dans le champ Notes de travail sur le formulaire de tâche de commande de travaux.
6. Cliquez sur **OK**.
   L'état de toutes les pièces inutilisées passe automatiquement à **En stock**.

L'état de la commande de travaux parente change en fonction des conditions suivantes :

| Si | L'état de la commande de travaux passe à |
|---|---|
| Toutes les tâches de commande de travaux sont à l'état **Fermé - Terminé** ou **Annulé** et au moins une tâche de commande de travaux est à l'état **Fermé - Incomplet**. | **Fermé - Incomplet** |
| Une seule tâche de commande de travaux est associée à une commande de travaux et cette tâche génère une tâche de suivi qui est à l'état de **Brouillon**. | **En attente de qualification** |
| Plus d'une tâche de commande de travaux est associée à une commande de travaux et une ou plusieurs de ces tâches génèrent une tâche de suivi qui est à l'état de **Brouillon**. | **Travail en cours** |
| Toutes les tâches de suivi générées par une des tâches de commande de travaux sont à l'état **Fermé terminé**. | **Fermé terminé** |

Traduction automatique

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

| Si | L'état de la commande de travaux passe à |
| --- | --- |
| **Remarque :** la tâche qui a généré la tâche de suivi sera à l'état **Fermé incomplet**. | |

**Remarque :**
De plus,

La fermeture de la tâche de commande de travaux enfant ferme également la commande de travaux parent.

Cette règle métier est configurée sur la table parente (sm_task) et s'exécute lorsque l'état d'un enregistrement (sm_task) change. Une logique est codée en dur pour déployer le changement d'état vers son parent.

Si ce comportement n'est pas souhaité pour les commandes de travaux, vous pouvez implémenter la condition suivante sur cette règle métier pour vous assurer que cette règle métier ne s'exécute pas pour les enregistrements (wm_task/wm_order).

Condition = current.sys_nom_classe != 'wm_task' && current.sys_nom_de_classe != 'wm_order'.

### Résultats
La tâche est fermée avec succès et une tâche de suivi est créée si vous avez sélectionné **Oui** dans Créer une tâche de suivi ? liste.

## Enregistrement de l'utilisation des actifs sur le portail des prestataires

Le personnel des sociétés contractantes peut suivre les pièces consommables et non consommables utilisées ou modifiées pendant l'exécution des tâches de commande de travaux sur le Portail des prestataires Service sur site.

Enregistrer les actifs utilisés pendant une tâche de travail sur le Portail des prestataires

Enregistrer la suppression d'un actif dans un emplacement de tâche sur le Portail des prestataires

## Enregistrer les actifs utilisés pendant une tâche de travail sur le Portail des prestataires

Enregistrez tous les actifs que vous utilisez pendant l'exécution d'une tâche.

### Avant de commencer
Rôle requis : wm_ext_agent et wm_ext_manager

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail des prestataires de services sur site** > **Mes listes** > **Mes tâches**.
2. Ouvrez une tâche de commande de travaux.
3. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe Utilisations des actifs.
4. Enregistrez l'actif utilisé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 formulaire Utilisation des actifs, sélectionnez **Utilisé** dans la liste d'**État**.

b. Sélectionnez l'actif dans la liste d'Actif.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

### Résultats
L'actif que vous avez utilisé est enregistré avec succès dans l'entrepôt personnel de l'agent.

## Enregistrer la suppression d'un actif dans un emplacement de tâche sur le Portail des prestataires

Suivez l'état d'un actif que vous avez supprimé dans une commande de travaux. Vous pouvez suivre l'état pendant que vous effectuez la tâche à partir de l'emplacement de la tâche.

### Avant de commencer
Rôle requis : wm_ext_agent et wm_ext_manager

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail des prestataires de services sur site** > **Mes listes** > **Mes tâches**.
2. Ouvrez une tâche de commande de travaux.
3. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe Utilisations des actifs

   a. Sélectionnez **Supprimé** de la liste d'**État**.

   b. Sélectionnez l'actif que vous avez retiré dans la liste d'**Actif**.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

### Résultats
L'actif que vous avez supprimé est enregistré avec succès dans la liste de l'entrepôt personnel de l'agent.

## Afficher les SLA des tâches sur le Portail des prestataires

Affichez la chronologie du SLA de commande de travaux dans le Portail des prestataires Service sur site pour vous assurer de terminer votre tâche dans la période de SLA.

### Avant de commencer
Rôle requis : wm_ext_agent et wm_ext_manager

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous ne pouvez pas créer et modifier des SLA ou les supprimer des tâches de commande de travaux à l'aide du Portail des prestataires Service sur site. Pour plus d'informations, consultez Gérer un SLA de commande de travaux.

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail des prestataires de services sur site** > **Page d'accueil**
2. Cliquer sur **Mes listes** > **Mes tâches** > **Toutes les tâches**.
3. Ouvrez une tâche de commande de travaux depuis la liste.
4. Cliquez sur la liste connexe des SLA de tâches dans le formulaire Tâche de commande de travaux.
5. Depuis la liste des SLA de tâches, ouvrez une Définition de SLA et examinez les détails.
   Le rapport SLA comprend l'évolution du SLA de tâche au cours de la durée de vie de la tâche.

Traduction automatique

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

Affichez les détails des tâches de commande de travaux sœurs qui sont associées à la même commande de travaux dans le Portail des prestataires Service sur site.

#### Avant de commencer
Rôle requis : wm_ext_agent et wm_ext_manager

#### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail des prestataires de services sur site** > **Page d'accueil**.
2. Sélectionner **Mes listes** > **Mes tâches** > **Toutes les tâches**.
3. Ouvrez une tâche de commande de travaux depuis la liste.
4. Cliquez sur la liste connexe des Tâches sœurs dans le formulaire **Tâche de commande de travaux**.
5. Dans la liste **Tâche de commande de service**, ouvrez une tâche de commande de travaux sœur et examinez les détails de la tâche.
   La tâche de commande de travaux sœur fournit des détails, tels que le numéro de tâche de commande de travaux parente, l'actif requis, l'emplacement, etc.

### Enregistrer les dépenses accessoires sur le portail des prestataires

Les agents des sociétés contractantes peuvent utiliser le Portail des prestataires Service sur site pour suivre les dépenses secondaires qui surviennent pendant l'exécution d'une tâche de commande de travaux.

#### Avant de commencer
Rôle requis : wm_ext_agent et wm_ext_manager

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les éléments secondaires de gestion des services, ou dépenses secondaires, se distinguent des autres dépenses liées aux commandes de travaux, comme les besoins de pièces. Les éléments secondaires représentent les dépenses qui surviennent pendant l'exécution d'une tâche ou qui sont autrement liées à la tâche. Gestion des services sur site fournit des types d'éléments secondaires pour suivre les coûts de location de voiture et les kilomètres parcourus. Votre organisation peut créer des types personnalisés supplémentaires.

Vous pouvez créer des dépenses secondaires pour une tâche de commande de travaux à tout moment pendant le cycle de vie de la tâche. Lorsqu'un enregistrement d'élément secondaire est créé, le système génère une ligne de dépense si les conditions suivantes sont remplies :

- L'état est Induit
- Le type n'est pas Aucun
- Le coût est supérieur à zéro

La ligne de dépense est supprimée si l'une de ces conditions change.

#### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail des prestataires de services sur site** > **Mes listes** > **Mes tâches**.
2. Ouvrez une tâche de commande de travaux depuis la liste des tâches de commande de travaux.
3. Dans la liste connexe Éléments secondaires de gestion des services, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

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

| Champ | Description |
|---|---|
| Tâche de commande de service | [Lecture seule] Numéro de la tâche de commande de travaux pour laquelle vous créez une dépense secondaire. |
| Type | Type de dépense accessoire, comme le Kilométrage, la Location de véhicule ou le Coût fournisseur. |
| Coût | Coût total de la dépense secondaire. |
| Description | Informations utiles sur les dépenses secondaires. |
| État | État de la dépense : En attente ou Induit. |

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

### Remplir des questionnaires pour une tâche de commande de travaux sur le portail des prestataires

En tant que gestionnaire ou agent de service sur site d'une société contractante, vous pouvez accéder aux questionnaires des tâches de commande de travaux qui vous sont affectées via le Service sur site portail des prestataires et les remplir.

#### Avant de commencer
Rôle requis : wm_ext_agent et wm_ext_manager

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez remplir des questionnaires pour les tâches de commande de travaux qui vous sont affectées à n'importe quelle étape de la tâche. Un ou plusieurs questionnaires peuvent être disponibles pour une tâche de commande de travaux.

#### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail des prestataires de services sur site** > **Page d'accueil**.
2. Ouvrez une tâche de commande de travaux.
3. Cliquez sur **Questionnaire** pour afficher un ou plusieurs questionnaires disponibles pour la tâche.
4. Dans la liste des questionnaires, sélectionnez un questionnaire que vous souhaitez remplir.
5. Cliquez sur **Premiers pas** pour répondre aux questions.
6. Cliquez sur **Soumettre** après avoir répondu à toutes les questions obligatoires du questionnaire.

### Signer la commande de travaux fermée sur le portail des prestataires

Les clients peuvent signer et confirmer numériquement les commandes de travaux fermées avec l'état **Fermé terminé** ou **Fermé incomplet** .

#### Avant de commencer
Rôle requis : wm_ext_agent et wm_ext_manager

Vous devez activer les options de configuration **Capture de signature**, **Résumé de la commande PDF** et **Utiliser un modèle de document pour générer un résumé PDF** .

Traduction automatique

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

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'une commande de travaux est fermée, vous recevez une notification avec un lien vers la commande de travaux. Ouvrez la commande de travaux pour demander une signature de la part du client.

**Remarque :**
La commande de travaux se ferme uniquement lorsque toutes ses tâches de commande de travaux connexes sont fermées.

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail des prestataires de services sur site** > **Page d'accueil**.
2. Cliquer sur **Mes listes** > **Mes tâches** > **Toutes les tâches**.
3. Ouvrez une tâche de commande de travaux de la liste qui est à l'état Fermé terminé ou Fermé incomplet.
4. Cliquez sur la liste connexe Détails de la commande de travaux dans le formulaire de **tâche de commande de travaux** .
5. Cliquez sur le bouton **Prévisualiser et signer** .
   L'option **Aperçu et signature** n'est disponible que si vous avez activé la configuration **Utiliser le modèle de document pour générer un résumé PDF** . Sinon, l'option **Signer et confirmer** est disponible, ce qui vous permet de capturer la signature du client sans afficher les détails de la commande de travaux.
6. À partir du formulaire de commande de travaux, examinez les détails.
7. Signez l'ordre de travail fermé.
   - Pour entrer votre nom, cliquez sur **Saisissez la signature**.
   - Pour signer votre nom, cliquez sur **Dessiner une signature**.
8. Cliquez sur **Accepter et confirmer**.

### Résultats

Le résumé PDF signé est généré et joint au formulaire de commande de travaux.

## Demander et recevoir des pièces requises

Obtenez les pièces dont vous avez besoin pour exécuter les tâches de commande de travaux affectées.

Le processus permettant d'obtenir les pièces requises pour exécuter les tâches de commande de travaux est le suivant :

- **Créez une demande de besoin de pièce** : une fois qu'une tâche de commande de travaux est affectée, créez une demande pour acheminer les pièces requises pour la tâche.
- **Transférez les pièces des emplacements disponibles vers votre inventaire** : un ordre de transfert est créé automatiquement lorsque vous créez un besoin de pièce. Chaque ordre de transfert se compose d'une ligne d'ordre de transfert générée automatiquement et d'une tâche de ligne d'ordre de transfert. La tâche de ligne d'ordre de transfert permet de déplacer une ligne d'ordre de transfert d'une étape à une autre, comme l'exécution, l'expédition, la livraison et la réception. Le système crée automatiquement plusieurs tâches de ligne d'ordre de transfert les unes après les autres lorsque vous fermez la première tâche d'exécution d'un besoin d'actif.
- **Accédez aux pièces disponibles dans votre entrepôt** : les actifs ou les pièces sont conservés dans les entrepôts jusqu'à ce qu'ils soient nécessaires. Les entrepôts sont classés selon le type d'entrepôt personnel et de groupe d'affectation de l'utilisateur. Les gestionnaires et les agents des sociétés contractantes sont affectés à des entrepôts

Traduction automatique

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

personnels et à des entrepôts de groupe, et peuvent vérifier la disponibilité des actifs requis.

- **Récupérez les pièces** : récupérez les pièces provenant de l'entrepôt, puis enregistrez-les comme livrées.

### Créer et approvisionner une demande de besoin de pièce sur le Portail des prestataires Service sur site

Créez une demande de besoin de pièces pour une tâche de commande de travaux qui vous a été affectée.

#### Avant de commencer
Rôle requis : wm_ext_agent et wm_ext_manager

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Créer une demande de besoin de pièce crée automatiquement un numéro de besoin de pièce et un numéro d'ordre de transfert afin que vous puissiez consulter les détails de la pièce requise et approvisionner la pièce.

#### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail des prestataires de services sur site** > **Page d'accueil** > **Demandes** > **Créer des pièces et approvisionner en pièces**.
2. Remplissez les champs du formulaire.

**Formulaire Créer des pièces et approvisionner en pièces**

| Champ | Description |
|---|---|
| Numéro de tâche | Numéro attribué à la tâche de commande de travaux. Sélectionnez une tâche qui n'est pas à l'état Fermé ou Annulé. |
| Modèle | Le modèle de pièce nécessaire pour réaliser la tâche de commande de travaux. |
| Demandé pour | Date à laquelle toutes les pièces doivent être livrées. La date est remplie automatiquement en fonction de l'heure prévue de début du déplacement fourni dans la tâche de commande de travaux. Si nécessaire, modifiez la date manuellement. |
| Quantité requise | Quantité totale nécessaire pour terminer la tâche de commande de travaux. Ce champ passe en lecture seule lorsqu'un élément matériel est sélectionné dans le champ Modèle. |
| Entrepôt de départ | Emplacement de l'entrepôt à partir duquel l'élément doit être expédié. |
| Entrepôt de destination | Emplacement de l'entrepôt vers lequel l'élément doit être expédié. |
| Actif | Actif demandé par la ligne d'ordre de transfert, par exemple une imprimante spécifique. |

3. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

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

### Résultats
Les listes connexes **Besoins de pièces** et **Ordres de transfert** sont mises à jour automatiquement avec les informations sur les besoins de pièces dans le formulaire de tâche de commande de travaux.

## Transférer des commandes de pièces via le Portail des prestataires Service sur site

Utilisez un ordre de transfert pour déplacer les pièces nécessaires entre les entrepôts de la société ou vers un emplacement où l'agent à l'origine de la demande peut les recevoir.

### Avant de commencer
Rôle requis : wm_ext_manager

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez traiter uniquement les ordres de transfert qui contiennent des pièces provenant d'un entrepôt que vous gérez.

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail des prestataires de services sur site** > **Mes listes** > **Ordres de transfert**.
2. Sélectionnez un ordre de transfert pour transférer l’actif.
3. Depuis la liste connexe **Ligne d’ordre de transfert**, sélectionnez une ligne d’ordre de transfert.
4. Depuis la liste connexe **Tâches de ligne d’ordre de transfert**, sélectionnez une tâche de ligne d’ordre de transfert qui est prête pour l’exécution.
   Les tâches éligibles présentent le texte de description court « Prêt pour l’exécution » et l’état Ouvert.
5. Cliquez sur **Tâche de clôture** pour compléter l’exécution et commencer le processus de transfert d’actifs.
   La tâche de ligne d'ordre de transfert qui était prête pour l'exécution passe à l'état Fermé terminé.

   Le système crée automatiquement deux nouvelles tâches de ligne d’ordre de transfert :
   - le texte de brève description de la tâche de ligne d'ordre de transfert pour la préparation de l'expédition est « Préparer pour l'expédition » et son état est Ouvert ;
   - le texte de brève description pour la tâche de ligne d'ordre de transfert pour le dépôt est « Recevoir » et son état est Ouvert.
6. Déposez ou préparez pour l’expédition.

## Suivre les prélèvements de pièces sur le Portail des prestataires Service sur site

Vous pouvez voir quelles pièces sont prêtes à être prélevées en consultant une liste consolidée d'actifs groupés par entrepôt et en attente d'être récupérés. Après avoir prélevé la pièce, vous pouvez fermer la tâche de ligne d'ordre de transfert.

### Avant de commencer
Rôle requis : wm_ext_agent

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les agents peuvent récupérer les actifs en personne et les enregistrer ensuite comme livrés. La liste contient des lignes d’ordre de transfert à l’étape Reçu ou En transit avec une tâche de commande de travaux qui répond aux critères suivants :

- Affecté à l’agent
- À l’état Accepté ou Travail en cours

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 **Tous** > **Portail des prestataires de services sur site** > **Mes listes** > **Prélèvement de pièces**.
2. Depuis la liste **Ligne d'ordre de transfert**, sélectionnez une ligne d'ordre de transfert.
3. Dans la liste **Tâches de ligne d'ordre de transfert**, sélectionnez une tâche de ligne d'ordre de transfert avec le texte de brève description « Recevoir » et à l'état Ouvert.
4. Après avoir physiquement récupéré les éléments, cliquez sur **Fermer la tâche**.
   La liste **Tâches de ligne d'ordre de transfert** affiche une tâche de ligne d'ordre de transfert nouvellement créée qui est prête à être livrée.
5. Examinez la tâche de ligne d'ordre de transfert avec le texte de brève description « Livrer » et à l'état Ouvert.
6. Cliquez sur **Tâche de clôture**.

### Résultats

La pièce est livrée avec succès à l'agent.

#### Accéder aux informations d'entrepôt sur le Portail des prestataires Service sur site

En tant que gestionnaire ou agent de sociétés contractantes, vous pouvez accéder à et consulter la disponibilité des actifs dans vos entrepôts à l'aide du Portail des prestataires Service sur site.

### Avant de commencer

Rôle requis : wm_ext_agent et wm_ext_manager

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les agents peuvent accéder uniquement aux informations pour leurs entrepôts personnels et les entrepôts de groupe auxquels ils sont affectés. Les gestionnaires peuvent accéder à leurs entrepôts personnels, aux entrepôts de groupe et aux entrepôts personnels des agents.

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail des prestataires de services sur site** > **Mes listes** > **Entrepôts**.
2. Dans la liste **Entrepôts**, sélectionnez un entrepôt que vous souhaitez examiner.
3. Vérifiez l'état des actifs dans l'Entrepôt.
   - Pour vérifier l'état des éléments matériels disponibles dans l'entrepôt, comme le modèle, la quantité, l'état et le sous-état, cliquez sur la liste connexe Matériel.
   - Pour vérifier l'état des éléments consommables disponibles dans l'entrepôt, comme la quantité, l'état et le sous-état, cliquez sur la liste connexe Consommable.

## Achèvement du travail sur l'application ServiceNow Agent mobile

Les agents et gestionnaires de services sur site utilisent l'application ServiceNow Agent mobile pour gérer leurs tâches de service sur site où qu'ils soient.

### Utilisation de la vue d'ensemble

La réalisation de la commande de travaux le ServiceNow Agent peut inclure une ou plusieurs 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.

- Feuilles de temps dans ServiceNow Agent

  Créez et soumettez des feuilles de temps, enregistrez des heures et plus encore à partir de votre appareil mobile.

- Événements personnels dans ServiceNow Agent

  Créez un événement personnel, comme un rendez-vous chez le médecin, sur votre appareil mobile afin de ne pas avoir une tâche planifiée pendant votre rendez-vous.

- Créer une tâche le ServiceNow Agent

  Les agents de service sur site peuvent créer des tâches de commande de travaux à partir de leur équipement mobile au cas où des tâches auraient été manquées lors de la création de la commande de travaux.

- Priorisation sur ServiceNow Agent

  Les agents de service sur site peuvent planifier leur calendrier pour la journée, afficher les détails des tâches, etc.

- Suivre votre position sur ServiceNow Agent

  Utilisez le suivi de l'emplacement pour que le client sache quand vous arriverez. Cela aide également les répartiteurs à voir rapidement si votre temps de déplacement vous a mis en retard.

- Inventaire le ServiceNow Agent

  Les agents de service sur site peuvent localiser, demander et transférer des pièces à d'autres agents ou entrepôts pour les tâches de commande de travaux actuelles et futures.

- Équipement sur ServiceNow Agent

  Enregistrez, quittez ou signalez un équipement en panne à l'aide de l'application Agent mobile.

- Field Service Contractor for mobile

  Les gestionnaires et agents des sociétés contractantes peuvent utiliser l'application Field Service Contractor pour mobile afin d'afficher et de gérer les tâches de commande de travaux qui leur sont affectées.

- Équipe le ServiceNow Agent

  Ajoutez des équipements aux équipes, gérez l'adhésion à l'équipe, etc. sur l'application Agent mobile.

- Notifications push sur ServiceNow 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.

Les agents, gestionnaires et répartiteurs de service sur site peuvent tous utiliser les notifications push pour rester informés de toutes les mises à jour liées aux tâches, aux groupes ou aux agents individuels.

- Messagerie instantanée activée ServiceNow Agent

  Connectez-vous avec vos clients ou pairs à l'aide de l'application Agent mobile pour obtenir plus d'informations lorsque vous êtes à l'emplacement d'une tâche.

- Plans de chantier sur ServiceNow Agent

  Affichez une carte du chantier ou obtenez un itinéraire étape par étape à partir de l'application Agent mobile.

- Actifs linéaires le ServiceNow Agent

  Gérez les tâches de commande de travaux pour les actifs linéaires afin d'assurer des processus de maintenance et d'inspection efficaces et efficients.

- Playbooks sur ServiceNow Agent

  Les playbooks pour l'application Agent mobile fournissent une expérience guidée pour effectuer des tâches de commande de travaux sur un équipement mobile.

- Conférence virtuelle le ServiceNow Agent

  Planifiez ou démarrez une réunion Zoom ou Microsoft Teams à partir de l'application Agent Now Mobile.

- Articles de la base de connaissances sur ServiceNow Agent

  Recherchez des informations pertinentes dans les articles de la base de connaissances et voyez quand les membres de votre équipe sont sur site et s'ils sont dans les délais.

- Travailler hors ligne sur ServiceNow Agent

  Téléchargez les données de service sur site dans le cache de l'application afin de pouvoir toujours utiliser les informations d'une tâche de commande de travaux lorsque vous vous trouvez sur le site d'une tâche où aucune connexion Internet n'est disponible.

- Fermeture des tâches le Agent mobile

  Fermez une tâche de commande de travaux en la marquant comme terminée après avoir effectué le travail requis pour la tâche.

**Information associée**

Configurer l'application Now Mobile Agent

## Feuilles de temps dans ServiceNow Agent

Vous pouvez accéder à vos feuilles de temps et les gérer à partir d'un équipement 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.

Après avoir installé le module d'extension Mobile Timesheet (sn_mtimesheet), vous pouvez utiliser des feuilles de temps pour créer, afficher, modifier, saisir des notes et soumettre des cartes de pointage à partir d'un équipement mobile. Vous pouvez également afficher toutes les feuilles de temps ou cartes de pointage approuvées, rejetées ou rappelées.

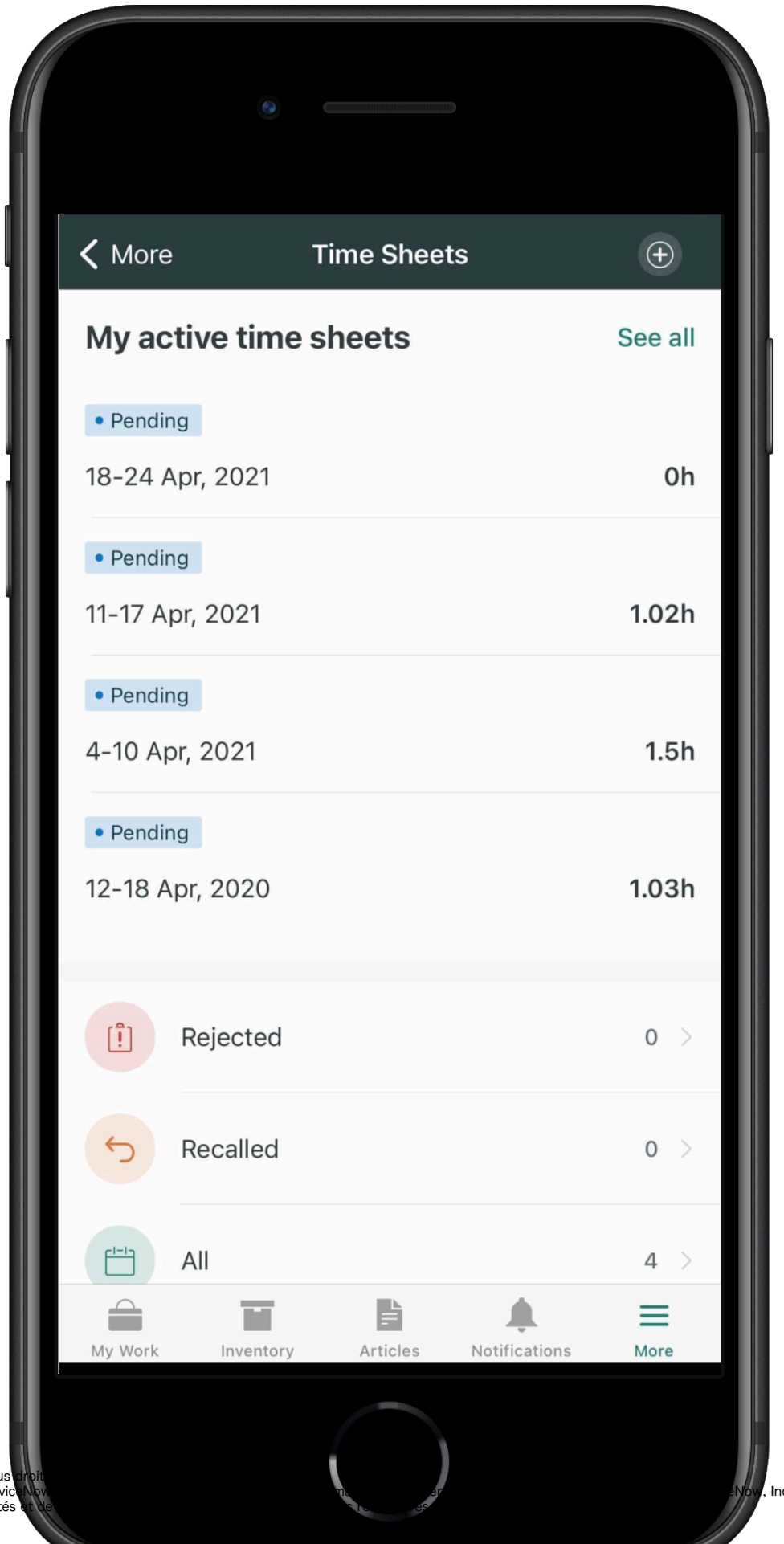
## Fonctionnalités

Les feuilles de temps offrent les options suivantes :

- Créer une feuille de temps
- Créer une carte de pointage
- Consigner les heures sur la carte de pointage
- Mettre à jour les heures de la semaine pour une carte de pointage spécifique
- Ajouter des notes à vos cartes de pointage
- Envoyer une feuille de temps
- Envoyer une carte de pointage

Traduction automatique

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




Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droit
ServiceNow, le logo ServiceNow
D'autres noms de sociétés et de
eNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays

### Créer une feuille de temps

Créez une feuille de temps pour regrouper toutes vos cartes de pointage pour la semaine donnée à partir de l'application ServiceNow Agent mobile.

**Avant de commencer**
Rôle requis : wm_agent

**Procédure**

1. Ouvrez l'application ServiceNow Agent.
2. Appuyez sur le bouton **Plus** dans le coin inférieur droit
3. Appuyez sur l'icône Plus située dans le coin supérieur droit.
4. Dans le champ **Sélectionner un jour pour créer une feuille de temps**, sélectionnez la date de début de la semaine pour laquelle la feuille de temps est créée.
5. Appuyez sur l'icône de transfert.

**Que faire ensuite**
Ajoutez des cartes de pointage à la feuille de temps.

### Ajouter une carte de pointage pour enregistrer votre temps de travail

Créez des cartes de pointage pour enregistrer votre temps de travail via l'application ServiceNow Agent mobile.

**Avant de commencer**
Rôle requis : wm_agent

**Procédure**

1. Ouvrez l'application ServiceNow Agent.
2. Appuyez sur l'onglet **Feuilles de temps** et ouvrez une feuille de temps.
3. Appuyez sur le menu supérieur droit pour plus d'options.
4. Ajoutez des cartes de pointage liées aux tâches ou non liées aux tâches.
5. Enregistrez le temps dans la carte de pointage en appuyant sur une tâche sur la feuille de temps et en saisissant les heures travaillées pour les jours applicables.
6. Appuyez sur **Soumettre la feuille de temps**.

### Gérer les cartes de pointage dans la feuille de temps

Gérez vos cartes de pointage dans l'application ServiceNow Agent mobile en effectuant des actions telles que l'envoi ou la suppression d'une carte de pointage ou l'affichage de notes.

**Avant de commencer**
Rôle requis : wm_agent

**Procédure**

1. Ouvrez l'application Now Mobile Agent.
2. Appuyez sur l'onglet **Feuilles de temps** et ouvrez une feuille de temps.
3. Dans l'onglet **Toute la semaine** , appuyez sur le menu d'action d'une carte de pointage.

Traduction automatique

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

## Événements personnels dans ServiceNow Agent

Les agents de service sur site peuvent afficher des événements et créer et modifier des événements personnels dans le Agent mobile.

### Créer un événement personnel dans le ServiceNow Agent

Créez des événements personnels dans l'application ServiceNow Agent Mobile pour bloquer du temps pour une pause ou un appel téléphonique.

**Avant de commencer**
Rôle requis : wm_agent

**Pourquoi et quand exécuter cette tâche**
Les événements créés avec ServiceNow Agent s'affichent comme personnel dans la vue Calendrier.

**Procédure**

1. Ouvrez l'application ServiceNow Agent mobile et appuyez sur **Mon calendrier**.
2. Sélectionnez le jour pour lequel vous souhaitez créer un événement.
3. Appuyez sur l'icône représentant des points de suspension en haut à droite, puis appuyez sur **Créer un événement**.
4. Entrez les informations suivantes.
   - Nom
   - Type
   - Heure de début
   - Heure de fin
5. Appuyez sur **Soumettre**.

### Afficher les événements dans le ServiceNow Agent

Affichez les événements dans l'application ServiceNow Agent mobile pour rester informé de votre calendrier et de tous les événements planifiés pour la journée.

**Avant de commencer**
Rôle requis : wm_agent

**Procédure**

1. Ouvrez le Agent mobile et appuyez sur **Mon calendrier**.
2. Appuyez sur le jour de l'événement.
3. Appuyez sur l'événement pour l'afficher.

### Modifier un événement personnel dans l'application ServiceNow Agent mobile

Modifiez les événements personnels que vous avez créés dans ServiceNow Agent si quelque chose en lien avec l'événement 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.

### Avant de commencer
Rôle requis : wm_agent

### Procédure

1. Ouvrez ServiceNow Agent et appuyez sur **Mon calendrier**.
2. Appuyez sur le jour de l'événement.
3. Appuyez sur l'événement que vous souhaitez modifier.
4. Appuyez sur **Modifier l'événement**.
5. Modifiez les informations sur l'événement.
6. Appuyez sur **Soumettre**.

## Créer une tâche le ServiceNow Agent

En tant qu'agent, créez des tâches de commande de travaux à l'aide de l'application ServiceNow Agent .

### Avant de commencer
Rôle requis : wm_agent

Pour ajouter des emplacements, les agents doivent disposer du rôle sn_fsm_service_loc.wm_service_location_write.

### Procédure

1. Accédez au formulaire Créer un nouveau travail.
   - Pour créer une tâche de commande de travaux à partir de brouillons de tâches, accédez à **Mes tâches** > **Brouillons de tâches** > **Créer un nouveau travail**.
   - Pour créer une tâche de commande de travaux à partir d'un actif, accédez à l'actif, puis appuyez sur **Créer un nouveau travail**.
   - Pour créer une tâche de commande de travaux à partir du menu de débordement de la commande de travaux, accédez à la commande de travaux et sélectionnez l'icône de **débordement du menu Débordement** Sélectionnez **Créer un nouveau travail**.
   - Pour créer une tâche de commande de travaux sœur, ouvrez la tâche de commande de travaux sélectionnée. Accédez ensuite à **Connexe** > **Tâches de commande de travaux sœurs** > **Créer une nouvelle tâche sœur**.
   - Pour créer une tâche de commande de travaux à partir d'un produit affecté de la base d'installation, accédez au produit concerné de la base d'installation, puis appuyez sur **Créer un nouveau travail**.
2. Renseignez les champs.

#### Formulaire de tâche de commande de travaux

| Champ | Description |
|---|---|
| Commande de travaux | Commande de travaux à laquelle cette tâche est affectée. |
| Société | Société pour laquelle la commande de travaux a été ouverte. |
| Actif | Pièces requises pour exécuter la tâche. |

Traduction automatique

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

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | **Remarque :**<br>Si cette option est sélectionnée, les champs Élément de base d'installation et Emplacement sont masqués. |
| Élément de base d'installation | Élément de base d'installation avec lequel l'utilisateur a un problème.<br>**Remarque :**<br>Si cette option est sélectionnée, les champs Actif et Emplacement sont masqués. |
| Emplacement | Zone géographique où le travail doit être fait. L'emplacement est essentiel pour déterminer l'agent qui sera affecté à la tâche.<br>Si vous ne souhaitez pas utiliser l'emplacement renseigné automatiquement, vous pouvez ajouter un emplacement ad hoc. Pour plus d'informations, consultez Définition d'emplacements ad hoc dans les commandes de travaux et les tâches de commande de travaux. |
| Priorité | Priorité de cette tâche. |
| Description brève | Brève explication de la tâche. |
| Description | Description technique exacte des travaux à effectuer. Fournissez autant de détails que possible sur le problème afin d'éviter une communication supplémentaire avec le client à des étapes ultérieures du cycle de vie de la commande de travaux. |

3. Appuyez sur **Soumettre**.

## Priorisation sur ServiceNow Agent

Acceptez ou rejetez des tâches, affectez-vous des tâches et planifiez votre calendrier pour la journée, affichez les détails de la tâche, le calendrier et l'emplacement de la tâche, ou fermez une tâche de commande de travaux à l'aide de votre application mobile.

### Planifier vos tâches de commande de travaux

Planifiez l'exécution des tâches qui vous sont affectées à l'aide de l'application mobile. Vous pouvez les classer par ordre de priorité en accédant aux SLA et appeler des clients directement à partir de l'application.

**Avant de commencer**
Rôle requis : wm_agent ou wm_dispatcher

**Pourquoi et quand exécuter cette tâche**
La liste de tâches affiche les informations suivantes pour chaque tâche de commande de travaux :

- Le numéro de la tâche de commande de travaux.
- La brève description de la tâche de commande de travaux.
- La société pour laquelle la tâche de commande de travaux est exécutée.
- Les détails d'un actif s'affichent uniquement si un actif est associé à la tâche de commande de travaux.
- L'emplacement où la tâche de commande de travaux est exécutée.

Traduction automatique

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

- L’état de la tâche de commande de travaux.
- La date et l’heure de début planifiées pour l’exécution de la tâche de commande de travaux.
- Pour une tâche de commande de travaux, si la commande de travaux parente a un compte, naviguez à partir de l'écran de la commande de travaux et explorez les détails du compte pour afficher les détails du contact principal, les tickets associés, les actifs, les contrats et les autorisations.

  **Remarque :**
  L’utilisateur connecté doit avoir le rôle sn_customerservice.customer_data_viewer pour explorer et afficher les détails du compte à partir de la commande de travaux.

- Pour une tâche de commande de travaux, si la commande de travaux parent a été initiée à partir d’un ticket, naviguez à partir de l’écran de commande de travaux et explorez les détails du ticket.

  **Remarque :**
  L’utilisateur connecté doit avoir le rôle case_viewer pour accéder à l’écran du ticket à partir de la commande de travaux et le rôle sn_customerservice.proxy_contact pour ajouter des notes de travail et des commentaires au **flux d’activité du ticket**.

### Procédure

1. Ouvrez l'application ServiceNow Agent.
2. Appuyez sur **Mes tâches**.

   **Remarque :**
   Appuyez sur **Actions rapides** et mettez à jour votre état sur **ON Shift** pour être identifié comme vous êtes sur votre quart de travail.

3. Effectuez l’une des actions suivantes.
   La liste affiche toutes les tâches planifiées devant commencer avant la fin de la semaine prochaine.

   **Remarque :**
   Vous pouvez également afficher toutes les commandes de travaux pour un actif.

4. Sélectionnez une tâche de commande de travaux pour afficher les détails de la tâche.
5. **Facultatif :** Modifiez une description de commande de travaux.
   a. Appuyez sur l’icône de débordement et sélectionnez **Modifier**.
   b. Procédez comme suit : Pour modifier la brève description de la tâche, appuyez sur le champ **Brève description** , pour apporter les modifications nécessaires, puis sélectionnez l’icône de retour pour revenir à l’écran **d’édition** .
   c. Pour modifier la description de la tâche, appuyez sur le champ **Description** , saisissez une description pour la tâche et sélectionnez l’icône de retour pour revenir à l’écran **Modifier** .
   d. Effectuez l’une des actions suivantes :
      - Sur un appareil iOS, appuyez sur **Soumettre**.
      - Sur un appareil Android, appuyez sur l’icône d’envoi.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Affichez le SLA pour la commande de travaux à laquelle la tâche est associée.
   a. Appuyez sur le numéro de la commande de travaux.
   b. Sélectionnez la commande de travaux pour afficher les détails.
   c. Appuyez sur **Connexe**.
   d. Appuyez sur **SLA de tâche**.
   L'écran affiche tous les SLA liés à la commande de travaux.

   Appuyez sur la flèche dans le coin supérieur gauche pour revenir à la commande de travaux.

7. Appelez l'appelant identifié sur la commande de travaux.
   a. Sélectionnez l'onglet **Détails**.
   b. Sélectionnez l'appelant identifié dans le champ **Appelant**.
   c. Faites glisser l'enregistrement de l'appelant vers la gauche et sélectionnez **Appeler** pour appeler.

   Appuyez sur la flèche dans le coin supérieur gauche pour revenir à la commande de travaux.

**Information associée**

SLA Field Service Management

Travailler sur des tâches lorsque votre équipement mobile est hors connexion

## Affecter des tâches à vous-même en fonction de la recommandation de tâche intelligente

Affectez-vous la meilleure tâche recommandée disponible afin de combler un vide dans votre calendrier.

### Avant de commencer

Rôle requis : wm_agent

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La fonctionnalité Recommandation intelligente de tâches vous recommande automatiquement la tâche avec le score de recommandation le plus élevé, uniquement lorsque votre administrateur active le module d'extension Recommandation intelligente de Service sur site tâches. Pour plus d'informations, consultez Activer la recommandation de tâche intelligente.

En tant qu'agent, vous pouvez vous connecter à l'application Now® Mobile Agent pour afficher la tâche recommandée et vous l'affecter à vous-même.

**Remarque :**
La recommandation intelligente de tâches exclut les tâches de commande de travaux dont le calendrier est verrouillé.

### Procédure

1. Accédez à l'application Now Mobile Agent.
2. Appuyez sur **Mes tâches**.
3. Dans la section Mes tâches, appuyez sur l'icône Actions supplémentaires (icône ⋮), puis sélectionnez **Recommander 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.

4. Indiquez votre temps libre dans les champs **Heure de début** et **Heure de fin** .
   Le système sélectionne automatiquement l'heure de fin par défaut deux heures après l'heure de début. Vous pouvez modifier l'heure de fin.
5. Sélectionnez **Soumettre**.

### Résultats

La tâche ayant le score de recommandation le plus élevé vous est automatiquement affectée.

#### Information associée

Recommandation intelligente de tâches

Configuration des recommandations de tâches intelligentes

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

## Planifiez votre calendrier

Affichez les tâches à exécuter ainsi que vos événements personnels pour un jour donné afin de planifier votre calendrier pour ce jour. Ajoutez des événements pour vous-même et affichez votre disponibilité pour les membres de votre équipe.

### Avant de commencer

Rôle requis : wm_agent ou wm_dispatcher

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez afficher vos événements personnels et le calendrier de toutes les tâches actives qui vous sont affectées à partir de la date actuelle. Vous pouvez également consulter les tâches qui ont été fermées au cours des sept derniers jours.

La liste de tâches affiche les informations suivantes pour chaque tâche de commande de travaux :

- La brève description de la commande de travaux.
- Le numéro de la tâche de commande de travaux.
- L'heure de début et l'heure de fin planifiées pour l'exécution de la tâche de commande de travaux.

### Procédure

1. Ouvrez l'application ServiceNow Agent.
2. Appuyez sur **Mes tâches**.
3. Ouvrez l'applet **Mon calendrier** .
4. Sélectionnez une date sur le calendrier.
   Vos événements personnels et les tâches de commande de travaux qui doivent être exécutées pour ce jour s'affiche en dessous du calendrier.
5. Sélectionnez une tâche pour en afficher tous les détails.
6. Ajoutez ou modifiez un événement personnel.
   a. Appuyez sur l'icône Actions supplémentaires (icône ⋮) et sélectionnez **Créer un événement**.
   b. Renseignez 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.

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de l'événement. |
| Type | Type d'entrée de calendrier. |
| Afficher comme | Affichez l'événement sur le calendrier comme l'un des éléments suivants :<br>▪ Occupé<br>▪ Libre<br>▪ Provisoire<br>▪ Astreint |
| Heure de début | Date et heure de début pour cet événement. |
| Heure de fin | Date et heure de fin pour cet événement. |
| Répétitions | Fréquence de l'événement répété.<br>Options disponibles :<br>▪ Aucun<br>▪ Quotidien<br>▪ Tous les jours de la semaine (lun au ven)<br>▪ Tous les week-ends (sam et dim)<br>▪ Tous les lun, mer, ven<br>▪ Tous les mar, jeu |

**c.** Cliquez sur **Envoyer**.

### Prendre en charge une tâche non affectée

Si vous êtes disponible, vous pouvez vous affecter une tâche.

#### Avant de commencer

La tâche de commande de travaux doit être à l'état **Expédition en attente**.

Rôle requis : wm_agent ou wm_dispatcher

#### Procédure

1. Ouvrez l'application ServiceNow Agent.
2. Appuyez sur **Mes tâches**.
3. Ouvrez l'applet **Mes tâches de groupe**.
4. Sélectionnez la tâche de commande de travaux souhaitée.
5. Appuyez sur l'icône Plus d'actions ( ⋮ ), puis sélectionnez **Me l'affecter**.

#### Résultats

Vous recevez une notification indiquant que la tâche vous 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.

### Optimiser un itinéraire de tâche

Obtenez les meilleurs itinéraires menant aux emplacements de vos tâches et utilisez la carte de tâche pour accéder à l'emplacement. Vous pouvez afficher l'emplacement des tâches qui vous sont affectées pour la semaine actuelle et utiliser l'application pour choisir le meilleur itinéraire pour exécuter les tâches du jour actuel.

#### Avant de commencer

La tâche de commande de travaux affiche les informations suivantes :

- Le numéro de la tâche de commande de travaux.
- L'état de la tâche de commande de travaux
- La brève description de la commande de travaux.
- La date et l'heure de début pour l'exécution de la tâche de commande de travaux.

Rôle requis : wm_agent ou wm_dispatcher

#### Procédure

1. Ouvrez l'application ServiceNow Agent.
2. Appuyez sur **Mes tâches**.
3. Ouvrez l'applet **Ma carte de tâche**.
   Les enregistrements de tâche de commande de travaux s'affichent au bas de la carte selon l'ordre dans lequel ils doivent être exécutés.
4. Faites glisser un enregistrement de tâche vers la gauche ou vers la droite pour afficher chaque tâche pour la semaine actuelle et son emplacement sur la carte.
5. Effectuez l'une des actions suivantes.

### Accepter ou rejeter une tâche de commande de travaux

Acceptez une tâche de commande de travaux qui vous a été affectée. Vous pouvez rejeter la tâche si, par exemple, vous n'avez pas les compétences requises ou si vous n'êtes pas disponible pour ce créneau horaire.

#### Avant de commencer

Rôle requis : wm_agent ou wm_dispatcher

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Contrairement aux autres tâches de commande de travaux, la carte de tâche d'une tâche de commande de travaux liée à un actif linéaire inclut les détails de l'emplacement de départ et de fin. Ces informations aident les agents à identifier que la tâche est spécifique à un actif linéaire et leur fournissent une compréhension claire du segment sur lequel ils doivent se concentrer pendant l'exécution de la tâche.

#### Procédure

1. Ouvrez l'application ServiceNow Agent.
2. Appuyez sur **Mes tâches**.
3. Effectuez l'une des actions suivantes.

#### Que faire ensuite

Démarrez le travail sur une tâche à l'aide de l'application Now Mobile Agent.

Traduction automatique

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

### Démarrer le travail sur une tâche de commande de travaux

Vous pouvez enregistrer à la fois l'heure de début de votre déplacement vers le site et l'heure à laquelle vous commencez le travail.

## Avant de commencer

Rôle requis : wm_agent ou wm_dispatcher

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les administrateurs peuvent configurer la propriété système *wm_notification.upcoming.task.reminder.minutes.before* pour définir le nombre de minutes avant lesquelles un rappel de tâche est envoyé. Par défaut, vous recevez une notification 45 minutes avant l'heure de début du travail.

Les administrateurs peuvent activer les notifications push dans Studio. Pour plus d'informations sur la configuration des notifications push, voir Notifications push mobiles .

## Procédure

1. Ouvrez l'application ServiceNow Agent.
2. Appuyez sur **Mes tâches**.
3. Dans la section **Mes tâches**, cliquez sur **Tout afficher**.
4. Sélectionnez la tâche de commande de travaux que vous souhaitez commencer.
   Vous ne pouvez commencer à travailler que sur les tâches qui sont à l'état **Accepté**.
5. Effectuez l'une des actions suivantes.

## Résultats

Les champs suivants sont mis à jour dans la tâche de commande de travaux :

- L'état de la tâche de commande de travaux passe à **Travail en cours** pour indiquer que la tâche est en cours de traitement.
- Le champ **Début réel du travail** est automatiquement mis à jour avec l'heure actuelle du système, marquant le début de la tâche.
- Le champ **Durée de déplacement réelle** est automatiquement calculé par le système. Il mesure la différence de temps entre le **début réel du déplacement** et l'horodatage **d'arrivée sur site** , sauf s'il est réglé manuellement.
- L'heure **d'arrivée réelle sur site** est automatiquement renseignée en tant que Date/heure **de début réelle de travail** lorsque l'enregistrement est ignoré.
- La carte de pointage générée pour la durée de déplacement de la tâche est stockée dans la liste connexe **Temps travaillé** . Cela fournit un enregistrement du temps passé à se rendre à l'emplacement de la tâche.
- Si les propriétés système work.management.allow.auto.timecard et work.management.allow.travel.task.timecard sont activées, les cartes de pointage sont automatiquement créées. Ces cartes de pointage capturent la durée de votre travail sur la tâche, y compris le temps de déplacement de la tâche.

### Information associée

Gérez les notifications à partir de votre équipement mobile

Remplir un questionnaire pour la tâche de commande de travaux

Créer une opportunité commerciale

Traduction automatique

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

Activez le mode sombre pour ServiceNow Agent soulager la fatigue oculaire si la valeur par défaut est trop claire.

**Avant de commencer**
Rôle requis : wm_agent

**Procédure**

1. Ouvrir l'application ServiceNow Agent
2. Appuyez sur **Paramètres**.
3. Appuyez sur **Apparence**.
4. Appuyez sur **Thème sombre**.

### Créer une opportunité commerciale

Créez des opportunités de vente pour les services, les produits ou les actifs identifiés lors des visites de service sur site à l'aide de l'application ServiceNow Agent .

**Avant de commencer**
Rôle requis : wm_technician_sales_write

**Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

- Assurez-vous que les modules d'extension Ventes pilotées par le technicien avec service sur site (com.snc.fsm_technician_sales) et Application de gestion des opportunités (com.sn_l2c_oppty_mgmt) sont installés.
- Avec le rôle wm_technician_sales_write , vous pouvez créer des opportunités avant de démarrer une tâche ou pendant que la tâche est en cours.

**Procédure**

1. Ouvrez l'application ServiceNow Agent.
2. Créez une opportunité commerciale.
   Lorsque le formulaire **Créer une opportunité** s'affiche, certains champs sont renseignés automatiquement.
3. Remplissez les champs du formulaire.

**Créer une opportunité**

| Champ | Description |
|---|---|
| Description brève | Saisissez une brève description de l'opportunité. |
| Tâche de commande de travaux | Le numéro de tâche de commande de travaux est automatiquement renseigné si l'opportunité est basée sur la tâche de commande de travaux. Ce champ devient facultatif pour créer une opportunité sans tâche de commande de travaux. |
| Compte | Saisissez la référence du compte client. |
| Contact | Saisissez la référence du contact client. |

Traduction automatique

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

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Type de cycle de ventes | Saisissez le type de cycle de vente (par exemple, Newcust, Renew, Upsell). La valeur par défaut est Vente incitative. |
| Étape | Entrez l'étape de l'opportunité (par exemple, Qualifier, Développer, Proposer, Négocier, Fermé-gagné, Fermé-perdu). La valeur par défaut est Qualifier. |
| Évaluation | Définissez l'évaluation (par exemple, Chaud pour la meilleure évaluation). La valeur par défaut est Chaud. |
| Appel autorisé | Option d'autorisation des appels. Par défaut, l'option est activée. |
| E-mail autorisé | Option pour autoriser les e-mails. Par défaut, l'option est activée. |
| Partage autorisé | Option permettant d'autoriser le partage. Par défaut, l'option est activée. |

4. Appuyez sur **Soumettre**.
   L'opportunité est créée et apparaît dans l'onglet **Ventes** . S'il est associé à une tâche de commande de travaux, il apparaît également dans l'onglet **Connexe** .
5. Ajoutez un produit à l'opportunité.
   a. Appuyez sur **Ajouter une ligne** à l'opportunité créée.
   b. Dans le champ **Offre de produits** , sélectionnez le produit.
   c. Dans le champ **Quantité** , saisissez la quantité.
   d. Dans **Unité de mesure**, sélectionnez l'unité.
   e. Appuyez sur **Soumettre**.
      L'élément de ligne de produit est ajouté à l'opportunité.

### Résultats

Appuyez sur l'opportunité dans l'onglet **Connexe** pour afficher les détails et le flux **d'activité** des éléments de ligne.

## Voir les opportunités de vente

Affichez, triez et filtrez les opportunités de vente à l'aide de l'application ServiceNow Agent .

### Avant de commencer

Rôle requis : wm_technician_sales_write

Traduction automatique

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

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Assurez-vous que les modules d'extension Ventes pilotées par le technicien avec service sur site (com.snc.fsm_technician_sales) et Application de gestion des opportunités (com.sn_l2c_oppty_mgmt) sont installés.
- Avec le rôle `wm_technician_sales_write` , vous pouvez accéder à vos données de vente et les gérer, ce qui vous permet de rester organisé et concentré sur les opportunités les plus pertinentes.

### Procédure

1. Ouvrez l'application ServiceNow Agent.
2. Appuyez sur l'onglet **Ventes** .

   **Remarque :**

   Si l'onglet **Ventes** n'est pas visible, appuyez sur l'icône **Plus**

   La liste des opportunités s'affiche.
3. **Facultatif :** Pour trier les opportunités, appuyez sur **Trier par** et sélectionnez l'option requise.
   La liste des opportunités apparaît triée en fonction de l'option sélectionnée.
4. Pour filtrer les opportunités en fonction d'un critère spécifique, appuyez sur de filtre. et saisissez les critères de filtrage.
5. Appuyez sur **Appliquer**.
   La liste des opportunités est filtrée en fonction des critères sélectionnés.

## Remplir un questionnaire pour la tâche de commande de travaux

Complétez les réponses aux questions associées à une tâche de commande de travaux et stockez les réponses pour référence ultérieure. Par exemple, vous pouvez créer des questionnaires pour vérifier l'état d'un équipement avant sa réparation.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les agents ne peuvent pas afficher le questionnaire rempli de l'autre, même si l'agent emprunte l'identité du profil de l'autre agent.

### Avant de commencer

Vous pouvez afficher un questionnaire dans une tâche de commande de travaux s'il est disponible pour cette tâche. Pour plus d'informations sur la création de questionnaires et leur association à des tâches de commande de travaux, voir Questionnaires de commande de travaux.

Rôle requis : wm_agent ou wm_dispatcher

### Procédure

1. Ouvrez l'application ServiceNow Agent.
2. Appuyez sur **Mes tâches**.
3. Dans la section **Mes tâches**, appuyez sur **Tout afficher**.
4. Sélectionnez la tâche de commande de travaux pour laquelle vous souhaitez remplir le questionnaire.
5. Appuyez sur le bouton **Répondre au questionnaire** en bas de l'écran.
6. Dans l'onglet **En attente** , appuyez sur le questionnaire auquel vous êtes prêt à 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.

Si le questionnaire est requis, vous ne pouvez pas fermer la tâche tant que vous n’avez pas terminé le questionnaire.

7. Appuyez sur **Soumettre**.
   Une fois soumis, vous pouvez consulter votre questionnaire, mais vous ne pouvez pas le modifier.

### Résultats
Une fois soumis, le questionnaire s'affiche dans l'onglet **Terminé**.

## Suivre votre position sur ServiceNow Agent

Utilisez le suivi de la localisation afin de pouvoir conserver un enregistrement de votre position, soit pour une période définie, soit pendant que vous effectuez des tâches.

Votre administrateur sélectionne les options de suivi qui s’offrent à vous. Deux options de suivi de l’emplacement sont disponibles, basée sur l’action et manuelle. Vous pouvez sélectionner l’une des options en fonction de vos besoins :

**Suivi basé sur l’action**

Démarre et arrête le suivi d'emplacement en fonction des actions que vous effectuez.

**Suivi manuel**

Démarre le suivi d'emplacement pour une période de temps définie ou suit votre emplacement en continu.

Pour surveiller votre activité, activez le suivi de la localisation à partir de votre équipement mobile. Le suivi de localisation se poursuit même si vous n’êtes pas connecté à Internet. Pour plus d’informations, voir Utilisation du suivi de la localisation pour mobile .

## Inventaire le ServiceNow Agent

Les agents de service sur site peuvent localiser, demander et transférer des pièces à d’autres agents ou entrepôts pour les tâches de commande de travaux actuelles et futures.

**Information associée**

Composants avancés d’approvisionnement en pièces

Modèles de consommables et de non-consommables

### Suivre l’inventaire

Affichez une carte qui affiche les entrepôts avec les pièces disponibles par rapport à votre emplacement.

### Avant de commencer
Rôle requis : wm_agent

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
En tant qu’agent, vous pouvez rechercher des pièces dans votre entrepôt personnel, l’entrepôt de vos pairs et l’entrepôt pour effectuer vos tâches de commande de travaux. Les informations d’emplacements d’entrepôt s’affichent sous la forme d’une carte interactive et de cartes dans l’écran Carte **d’actif** . Vous pouvez utiliser les icônes suivantes pour naviguer entre les emplacements d’entrepôt.

Traduction automatique

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

- Utilisez l'icône Direction ( ) pour afficher l'emplacement de l'utilisateur connecté et l'icône Afficher les itinéraires (icône pour naviguer entre les emplacements des entrepôts.
- Utilisez l'icône Liste d'emplacements (icône Liste List) pour afficher les entrepôts dans la vue de liste et l'icône Carte d'emplacement (icône Map) pour afficher les entrepôts dans la vue de carte.

### Procédure

1. Ouvrez l'application ServiceNow Agent.
2. Appuyez sur **Inventaire**.
3. Effectuez l'une des actions suivantes.

### Résultats

Les informations d'emplacements d'entrepôt s'affichent sous la forme d'une carte interactive et de cartes dans l'écran Carte **d'actif** . Vous pouvez sélectionner l'entrepôt et demander l'inventaire souhaités.

### Que faire ensuite

Demander l'inventaire

## Demander l'inventaire

Demandez l'inventaire lorsque votre stock est faible ou lorsque vous avez besoin d'une pièce pour une commande de travaux particulière.

Vous pouvez demander des pièces depuis l'entrepôt d'un pair. Si vous demandez des pièces à vos agents pairs, une notification mobile est envoyée à l'agent homologue à qui vous avez demandé les pièces. Votre agent pair peut accepter ou rejeter votre demande en fonction de la disponibilité des pièces dans son entrepôt. Si vous demandez des pièces depuis l'entrepôt, les ordres de transfert sont générés automatiquement.

Vous pouvez demander l'inventaire de deux manières :

- **Créer un besoin de pièces** : sélectionnez et demandez une pièce unique avec ou sans le contexte de la tâche de commande de travaux.
- **Créer une demande de pièce** : sélectionnez et demandez plusieurs pièces à partir d'un ou de plusieurs entrepôts, directement ou en fonction des besoins de pièces existants.

#### Information associée

Suivre l'inventaire

Accepter ou rejeter les demandes de pièces des agents pairs

Afficher les lignes d'ordre de transfert pour les pièces demandées

## Demander une pièce unique

Créez un besoin de pièces pour recevoir des pièces lorsque vous trouvez des pièces défectueuses dans votre entrepôt ou que votre stock est épuisé.

### Avant de commencer

Rôle requis : wm_agent

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer un besoin de pièce avec ou sans le contexte d'une tâche de commande de travaux.

Traduction automatique

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

## Procédure

1. Ouvrez l'application ServiceNow Agent.
2. Demandez et approvisionnez des pièces.
3. Appuyez sur **Modèle**.
4. Sélectionnez un modèle de pièce.
5. **Facultatif :** Pour associer le besoin de pièce à la **tâche de commande de travaux**, sélectionnez une tâche de commande de travaux.
6. **Facultatif :** Pour afficher les substituts du modèle d'article sélectionné, sélectionnez **Rechercher des substituts**.
7. Dans le champ **Quantité requise**, entrez la quantité totale des pièces nécessaires pour accomplir la tâche.
8. Dans le champ **Demandé pour**, entrez la date à laquelle toutes les pièces doivent être livrées.
9. Activez l'option **Obligatoire** pour indiquer les pièces requises pour effectuer la tâche de commande de travaux.
10. Appuyez sur **Soumettre**.
    Un message s'affiche lorsque le besoin de pièce est créé
11. Revenez à l'écran de liste des besoins de pièces et appuyez sur la carte de besoin de pièces.
12. Appuyez sur **Rechercher une pièce** pour localiser la pièce spécifique.

    **Remarque :**
    Si la pièce n'est pas disponible dans votre entrepôt personnel, vous êtes rapidement dirigé vers l'étape 14.

13. Procurez-vous la pièce qui est déjà disponible dans votre entrepôt.
    - Pour réserver la pièce pour une utilisation ultérieure, appuyez sur **Réserver cette pièce**.
    - Pour approvisionner la pièce à partir d'un autre entrepôt, appuyez à **nouveau sur Approvisionner** et suivez les étapes 14 à 19.
14. **Facultatif :** Pour afficher les substituts du modèle d'article sélectionné, sélectionnez **Rechercher des substituts**.
15. Dans le champ **Rayon**, entrez le rayon en kilomètres dans lequel rechercher les pièces.
    Le système utilise votre emplacement actuel comme emplacement source et recherche des pièces dans le rayon spécifié.
16. Appuyez sur l'icône **Suivant** .
    Les emplacements des entrepôts apparaissent sur une carte interactive et sous forme de cartes dans l'écran de la **carte des actifs** .

    **Remarque :**
    La carte d'informations sur la pièce contient le dernier emplacement connu de vos agents pairs lorsque les options suivantes sont activées dans le profil et le mobile de votre agent pair.
    - L'option **Suivi par géolocalisation** dans le profil de votre agent pair contrôle si vous pouvez voir les détails des pièces et leur dernier emplacement connu dans les cartes d'informations.
    - Option *`Location Tracking`* disponible sur l'équipement mobile et Now Mobile l'application Agent de votre agent pair.

Traduction automatique

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

17. Appuyez sur l'entrepôt à partir duquel vous souhaitez recevoir les pièces, puis appuyez sur **Partie source**.
18. Sélectionnez l'entrepôt vers lequel les pièces approvisionnées sont transférées.
    Par exemple, si vous devez recevoir des pièces dans votre entrepôt, sélectionnez votre entrepôt personnel.
19. Dans le champ **Quantité** , saisissez la quantité de pièces nécessaires pour terminer la tâche.
20. Appuyez sur l'icône **Suivant** .
21. Revenez à l'écran **Inventaire** .

### Résultats

- Si vous avez demandé des pièces pour une tâche de commande de travaux spécifique, les listes connexes Besoins de pièces et Ordres de transfert sont mises à jour automatiquement dans le formulaire de tâche de commande de travaux.
- Les lignes d'ordre de transfert sont générées lorsque vous demandez des pièces à partir d'un entrepôt.
- Si le module d'extension Service sur site Approvisionnement en pièces avancé [com.snc.fsm_advanced_parts_sourcing] est activé et `Create part requests for part requirement sourcingUse part request approvals` que les propriétés sont activées, vous pouvez afficher les enregistrements suivants.
  - Une demande de pièce est créée pour le besoin de pièce spécifié avec l'état **En cours** et la ligne de demande de pièce avec l'état **Demandé**. Pour afficher l'état de vos demandes, accédez à **Inventaire** > **Mes demandes**.
  - Un enregistrement de demande de pièce temporaire (RITM) est créé pour les pièces demandées et envoyé à vos agents sous forme de notification mobile. Si la propriété est désactivée ou si vous avez demandé des pièces depuis l'entrepôt, les ordres de transfert sont générés automatiquement à l'état Brouillon.

## Demander plusieurs pièces

Demandez et procurez-vous plusieurs pièces simultanément à partir d'un ou de plusieurs entrepôts, que vous ayez une tâche de commande de travaux ou non.

### Avant de commencer

Le Service sur site module d'extension Advanced Parts Sourcing [com.snc.fsm_advanced_parts_sourcing] doit être activé. Pour plus d'informations sur les étapes d'activation d'un module d'extension, reportez-vous à la section Activation de Field Service Management.

Rôle requis : wm_agent

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer des demandes de pièces à partir des écrans **Mon travail** et **Inventaire** avec la quantité requise, soit directement, soit en les récupérant à partir d'un besoin de pièces existant.

**Remarque :**

- Les pièces sont recherchées dans les entrepôts en fonction des valeurs définies dans la propriété Critères de recherche de pièces. Pour plus d'informations, consultez Composants avancés d'approvisionnement en pièces.
- Votre emplacement actuel est considéré comme l'emplacement source et recherche des entrepôts dans le rayon mentionné dans le **rayon de recherche de pièce maximal** et **l'unité de distance** de votre 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.

## Procédure

1. Ouvrez l'application ServiceNow Agent.
2. Demandez des pièces avec ou sans tâche de commande de travaux, ou à partir de vos propres demandes ou listes de besoins de pièces.
3. Sélectionnez l’entrepôt dans lequel les pièces demandées seront reçues.
   Par exemple, si vous avez besoin des pièces pour terminer votre tâche de commande de travaux, sélectionnez votre entrepôt personnel.
4. Sélectionnez **Soumettre**.
   La demande de pièce est créée à l’état Brouillon.
5. Appuyez sur **Ajouter des pièces**.
6. Ajoutez des pièces à la demande de pièce soit directement, soit à partir d’un besoin de pièce.
7. Sélectionnez **Soumettre**.
   Les lignes de demande de pièce sont créées avec les pièces requises.
8. Accédez à l’écran de la liste des demandes de pièces en appuyant sur l’icône Retour.

   **Remarque :**
   Les gestionnaires peuvent sélectionner directement l’entrepôt et extraire les pièces pour le compte de leurs agents.
9. Recherchez des pièces dans les entrepôts disponibles.
   - Pour localiser une pièce spécifique, appuyez sur **Rechercher une pièce**.
   - Pour localiser toutes les pièces, appuyez sur **Tout rechercher**.

   **Remarque :**
   Si la pièce est disponible dans votre entrepôt personnel, vous pouvez la réserver à l’aide de l’option **Réserver cette pièce** .

   Les emplacements de l’entrepôt dans lesquels les pièces apparaissent sur la carte interactive et les fiches d’informations d’entrepôt sur l’écran de **la carte Entrepôt** .
10. Sélectionnez les entrepôts à partir desquels vous souhaitez recevoir les pièces.
11. Appuyez sur **Confirmer l’entrepôt**.
    Un message de réussite s’affiche pour valider que les pièces ont été demandées dans l’entrepôt sélectionné.

## Résultats

- L’état de la demande de pièce devient En cours et la ligne de demande de pièce devient Demandé. Pour afficher l’état de vos demandes, accédez à **Inventaire** > **Mes demandes**.
- Les demandes de pièces sont envoyées aux agents homologues auxquels vous avez demandé des pièces si la *`Use part request approvals`* propriété est activée. Pour plus d'informations, consultez Composants avancés d’approvisionnement en pièces.
- Un enregistrement de demande de pièce temporaire (RITM) est créé pour les pièces demandées et envoyé à vos agents sous forme de notification mobile. Si la propriété est

Traduction automatique

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

désactivée ou si vous avez demandé des pièces depuis l'entrepôt, les ordres de transfert sont générés automatiquement à l'état Brouillon.

- Si vous avez demandé des pièces pour une tâche de commande de travaux spécifique, les listes connexes Demandes de pièce et Ordres de transfert sont mises à jour dans le formulaire de tâche de commande de travaux.

### Accepter ou rejeter les demandes de pièces des agents pairs

Examinez les demandes de pièces que vous recevez des agents pairs.

#### Avant de commencer

- Le Service sur site module d'extension Advanced Parts Sourcing (com.snc.fsm_advanced_parts_sourcing) doit être activé. Pour plus d'informations, consultez Modules d'extension supplémentaires pour Gestion des services sur site.
- La *Use part request approvals* propriété doit être activée pour pouvoir recevoir des demandes de pièces de la part de vos agents pairs. Pour plus d'informations, consultez Propriétés installées avec Gestion des services sur site.
- *Notifications* dans l'appareil mobile et Now Mobile l'application Agent doit être activé pour pouvoir recevoir des notifications push mobiles de vos agents pairs.

Rôle requis : wm_agent

#### Procédure

1. Ouvrez l'application ServiceNow Agent.

   **Conseil :**

   Si vous connaissez votre inventaire et si vous souhaitez rejeter ou accepter la demande immédiatement, vous pouvez le faire directement à partir de la notification qui s'affiche en sélectionnant **Accepter** ou **Rejeter**.

2. Appuyez sur la notification push.

   **Remarque :**
   Si vous ne pouvez pas accéder à la notification push, accédez à la demande en appuyant sur **Inventaire**, puis dans la section **Demandes de pièces** , en appuyant sur **Demandé par moi**.

3. Vérifiez la disponibilité des pièces dans votre entrepôt personnel et déterminez si vous souhaitez accepter ou rejeter la demande de pièce.

#### Résultats

- Si vous acceptez la demande, l'état de l'enregistrement de la demande de pièce bascule sur Approuvé et une notification mobile est envoyée à l'agent de service sur site demandé. Les lignes d'ordre de transfert sont créées comme suit :
  - Pour les pièces consommables, une seule ligne d'ordre de transfert est créée pour toutes les pièces demandées.
  - Pour le matériel, une ligne d'ordre de transfert est créée pour chaque actif des pièces demandées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 refusez la demande, l'état de l'enregistrement de la demande de pièce devient Rejeté et une notification mobile est envoyée à l'agent de service sur site demandé. Les demandes de pièces rejetées peuvent être demandées à nouveau. Pour plus d'informations, consultez Demander des pièces rejetées à partir d'autres entrepôts.

### Que faire ensuite

- Afficher les lignes d'ordre de transfert pour les pièces demandées
- Demander des pièces rejetées à partir d'autres entrepôts

## Prélèvement de pièces

Vous pouvez afficher une liste récapitulative des ordres de transfert pour tous les actifs qui attendent d'être récupérés physiquement.

## Prélever des pièces pour vos demandes de pièces

Récupérez les pièces que vous avez demandées aux agents pairs et qui sont prêtes à être prélevées, puis fermez la ligne d'ordre de transfert.

### Avant de commencer

Le Service sur site module d'extension Advanced Parts Sourcing (com.snc.fsm_advanced_parts_sourcing) doit être activé. Pour plus d'informations, consultez Modules d'extension supplémentaires pour Gestion des services sur site.

Rôle requis : wm_agent

### Procédure

1. Ouvrez l'application ServiceNow Agent.
2. Appuyez sur **Inventaire**.
3. Appuyez sur **Mes demandes**.
4. Appuyez sur la demande de pièce pour laquelle vous souhaitez afficher les ordres de transfert.
5. Appuyez sur l'onglet **Ordres de transfert** de la demande de pièce sélectionnée.
6. Sélectionnez les ordres de transfert pour lesquels vous souhaitez prélever des pièces.
7. Appuyez sur **Confirmer le ramassage**.

### Résultats

Un message apparaît pour indiquer que l'ordre de prélèvement et de transfert est terminé. L'état de la ligne d'ordre de transfert devient Livré.

## Prélevez une pièce pour accomplir des tâches

Lorsque vous êtes sur le site d'une tâche et que vous avez besoin d'une pièce manquante pour terminer votre travail, vous pouvez récupérer la pièce en la transférant depuis un entrepôt disponible.

### Avant de commencer

Rôle requis : wm_agent ou wm_dispatcher

### Procédure

1. Ouvrez l'application ServiceNow Agent.
2. Appuyez sur **Pièces à recevoir**.

Traduction automatique

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

3. Appuyez sur une pièce pour la récupérer, faites glisser l'écran vers la gauche et sélectionnez **Confirmer le prélèvement**.
   Les étapes d'approvisionnement pour la pièce apparaissent. Si la pièce est à l'étape **Reçue** ou **En transit** , vous pouvez confirmer le prélèvement.
4. Sélectionnez **Confirmer le ramassage**.

### Résultats
L'approvisionnement passe à l'étape **Livré** et la pièce est ajoutée à votre inventaire et marquée comme disponible.

## Demander des pièces rejetées à partir d'autres entrepôts

Demander des pièces à partir d'autres entrepôts qui ont été rejetés par vos agents pairs.

### Avant de commencer
Rôle requis : wm_agent

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si votre agent pair a rejeté votre demande pour une ou plusieurs pièces, la demande de pièce sera partiellement rejetée ou rejetée. Vous pouvez afficher les demandes de pièces rejetées et les demander à nouveau à partir d'autres entrepôts.

### Procédure
1. Ouvrez l'application ServiceNow Agent.
2. Appuyez sur **Inventaire**.
3. Appuyez sur **Mes demandes**.
4. Appuyez sur la demande de pièce avec l'état Rejeté ou Partiellement rejeté.
5. Dans l'onglet **Pièces** , appuyez sur la pièce rejetée.
6. Appuyez à **nouveau sur Demander**.
7. Dans l'écran **Demander à nouveau** , sélectionnez les pièces rejetées et appuyez sur **Soumettre**.

### Résultats
Une demande de pièce est créée à l'état Brouillon.

### Que faire ensuite
Vous pouvez vous procurer des pièces pour la demande de pièce créée. Pour plus d'informations, consultez Demander l'inventaire.

## Dupliquer la demande de pièce

Créez une demande de pièce en double pour demander la même liste de pièces que celle que vous avez demandée précédemment.

### Avant de commencer
Rôle requis : wm_agent

### Procédure
1. Ouvrez l'application ServiceNow Agent.
2. Appuyez sur **Inventaire**.

Traduction automatique

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

3. Appuyez sur **Mes demandes** et sélectionnez la demande de pièce que vous souhaitez dupliquer.
4. Appuyez sur l'icône Actions supplémentaires (icône ⋮), puis sélectionnez **Dupliquer la demande**.

### Résultats
Les éléments de ligne de demande de pièce sont ajoutés à une demande dupliquée.

## Afficher les lignes d'ordre de transfert pour les pièces demandées

Affichez toutes les lignes d'ordre de transfert pour les pièces que vous avez demandées.

### Avant de commencer
Rôle requis : wm_agent ou wm_dispatcher

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les ordres de transfert déplacent les pièces nécessaires entre les entrepôts ou vers un emplacement où un agent peut les recevoir. Les lignes d'ordre de transfert sont créées comme suit :

- Pour les pièces consommables, une seule ligne d'ordre de transfert est créée pour toutes les pièces demandées.
- Pour les pièces matérielles ou non consommables, une ligne d'ordre de transfert est créée pour chaque actif des pièces demandées.

### Procédure

1. Ouvrez l'application ServiceNow Agent.
2. Affichez les ordres de transfert.

### Que faire ensuite
Vous pouvez retirer des pièces auprès de vos agents pairs pour la demande de pièce. Pour plus d'informations, consultez Prélevez une pièce pour accomplir des tâches et Prélevez une pièce pour accomplir des tâches.

## Afficher le calendrier et suivre les pièces pour le dépôt

Vous pouvez afficher les pièces que vous avez prévu de déposer de votre entrepôt personnel à un autre entrepôt.

### Avant de commencer
Rôle requis : wm_agent ou wm_dispatcher

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La ligne d'ordre de transfert pour le dépôt doit être à l'état de **Brouillon** ou **Demandé**. Pour plus d'informations sur les étapes des lignes d'ordre de transfert, reportez-vous à .Transfer orders for Asset Management

### Procédure

1. Ouvrez l'application ServiceNow Agent Agent.
2. Appuyez sur **Pièces à recevoir**.
   Vous pouvez consulter la liste des pièces pour lesquelles un dépôt est prévu.

   Pour plus d'informations sur le dépôt d'un actif, consultez Dépôt d'un actif.

## Analyser toutes les commandes de travaux pour un actif sélectionné

Analysez un actif pour voir son historique de travail et ses commandes de travaux à venir. Vous pouvez également créer une commande de travaux pour un actif.

Traduction automatique

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

### Avant de commencer
Rôle requis : wm_agent ou wm_dispatcher

### Procédure

1. Ouvrez l'application ServiceNow Agent.
2. Dans l’onglet **Mon travail** , appuyez sur **Recherche d’actifs** en haut.
3. Appuyez sur l’icône du code-barres et analysez l’actif.
4. Appuyez sur l’enregistrement de l’actif.
5. Effectuez l'une des opérations suivantes.

## Suivre un actif pour une tâche de commande de travaux à partir d’un équipement mobile

Suivez l’état d’un actif que vous avez utilisé pour exécuter une tâche de commande de travaux ou un actif que vous avez supprimé ou remplacé à l’aide de l’application ServiceNow Agent sur un équipement mobile. Vous pouvez suivre l’état de ces actifs au fur et à mesure que vous effectuez la tâche à partir de l’emplacement de la tâche.

### Avant de commencer
La tâche de commande de travaux doit avoir l’état **Accepté** ou **Travail en cours** avant de pouvoir effectuer cette procédure.

Rôle requis : wm_agent

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous enregistrez l’utilisation de l’actif, les actions suivantes se produisent :

- L’écran Utiliser une pièce affiche les actifs dans la liste Pièce réservée et Partie disponible dans votre inventaire, et affiche l’état **En stock** et le sous-état **Réservé** et **Disponible**.
- La liste Supprimer une pièce affiche les actifs de toutes les sociétés et de tous les emplacements de la commande de travaux ou des tâches de commande de travaux sur lesquels vous travaillez, lorsque l’état de la pièce est **En stock** et le sous-état est **Défectueux**.

### Procédure

1. Ouvrez l'application ServiceNow Agent.
2. Appuyez sur **Mes tâches**.
3. Dans la section Mes tâches, appuyez sur **Tout voir**.
4. Sélectionnez la tâche de commande de travaux pour laquelle vous souhaitez suivre les actifs.

   Le champ **Actif** de la tâche de commande de travaux hérite des détails de l’actif de sa commande de travaux parent. Si vous ajoutez un actif à une commande de travaux, toutes ses tâches de commande de travaux sont mises à jour avec les mêmes détails d'actif.

5. Affichez les pièces utilisées, les pièces supprimées et les pièces requises pour une tâche de travail en appuyant sur **Pièces**.
6. Enregistrez les informations sur l’utilisation d’un actif, la suppression ou le remplacement d’un actif en appuyant 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.

7. Enregistrez les informations sur l'utilisation ou la suppression d'un actif en appuyant sur l'une des options suivantes.

**Information associée**

Enregistrer l'utilisation d'actifs

### Enregistrer de nouveaux actifs

Enregistrez de nouveaux actifs qui sont pris en charge pour les clients et qui n'ont pas été enregistrés précédemment à l'aide de l'application ServiceNow Agent .

## Avant de commencer

Rôle requis : asset

## Procédure

1. Ouvrez l'application ServiceNow Agent.
2. Appuyez sur **Inventaire**.
3. Appuyez sur l'icône de débordement (**...**) et sélectionnez **Enregistrer un actif**.
4. Appuyez sur **Catégorie de modèle**, puis recherchez et sélectionnez la catégorie de modèle de pièce.
5. Appuyez sur **Modèle**, puis recherchez et sélectionnez le modèle de pièce.
6. **Facultatif :** Saisissez d'autres détails, tels que le **numéro de modèle**, **la date d'installation**, **la société** et **l'emplacement**.
   L'entrée d'un nouveau numéro de modèle remplace le numéro de modèle existant de la pièce qui appartient à la même catégorie de modèle et au même modèle.
7. Appuyez sur **Analyser** pour analyser la balise d'actif et le numéro de série d'une pièce.
8. Appuyez sur **Scanner l'élément suivant** à chaque fois pour scanner les codes-barres des pièces suivantes.
   La configuration par défaut vous permet de numériser un maximum de cinq pièces à la fois. Vous pouvez augmenter ou réduire le nombre d'analyses de plusieurs éléments à la fois. Pour plus d'informations, voir Configurer une entrée groupée pour plusieurs analyses .
9. Après avoir analysé toutes les pièces, appuyez sur **Examiner**.
   Le nombre **d'examens** est mis à jour une fois que vous avez analysé chaque article.
10. Examinez les pièces numérisées et appuyez sur **Terminé**.
    Le formulaire Enregistrer les actifs est mis à jour avec le dernier décompte et d'autres informations connexes.

### Déplacer les actifs défectueux tout au long du processus de transfert

Ajoutez des pièces défectueuses depuis votre entrepôt vers la liste de dépôt. Générez des ordres de transfert pour déplacer ces éléments vers l'entrepôt où ils doivent être déposés.

## Avant de commencer

Rôle requis : wm_agent ou wm_dispatcher

## Procédure

1. Ouvrez l'application ServiceNow Agent.
2. Robinet **Inventaire** > **Mon inventaire**.
   Les pièces disponibles ou au sous-état réservé sont affichées dans l'onglet **Disponible**. Celles qui sont défectueuses sont affichées dans l'onglet **Défectueux**.
3. Cliquez sur **Défectueux**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 pièce pour le dépôt.
5. Effectuez l'une des actions suivantes pour déplacer la pièce vers l'entrepôt où elle doit être retournée.

6. Cliquez sur **Entrepôt de destination**, sélectionnez un entrepôt pour le dépôt.
7. Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Sur iOS, appuyez sur **Soumettre**.
   - Sur Android, appuyez sur l'icône d'envoi.

**Résultats**
Une nouvelle ligne d'ordre de transfert est créée.

- S'il existe un ordre de transfert pour l'emplacement de dépôt, alors la nouvelle ligne d'ordre de transfert est ajoutée à cet ordre de transfert.

  **Remarque :**
  l'ordre de transfert doit être à l'état de **Brouillon**.

- Si aucun ordre de transfert n'existe pour l'emplacement de dépôt, alors un nouvel ordre de transfert est créé et la ligne d'ordre de transfert est ajoutée à cet ordre de transfert.

Pour plus d'informations sur les transferts d'actifs, voir Déplacer un actif dans le processus de transfert.

### Déplacer les actifs excédentaires tout au long du processus de transfert à partir d'un équipement mobile

Déplacez vos pièces consommables excédentaires de votre entrepôt vers la liste de dépôt à l'aide de l'application ServiceNow Agent installée sur votre équipement mobile. Vous pouvez générer des ordres de transfert pour déplacer ces éléments vers l'entrepôt où ils doivent être déposés.

**Avant de commencer**
Rôle requis : wm_agent ou wm_dispatcher

**Procédure**

1. Ouvrez l'application ServiceNow Agent.
2. Robinet **Inventaire** > **Mon inventaire**.
   Les articles qui se trouvent dans un sous-état disponible ou réservé sont affichés dans l'onglet **Disponible** .
3. **Sélectionnez Disponible**.
4. Sélectionnez la pièce que vous souhaitez déposer.
5. Déplacez la pièce à renvoyer à l'entrepôt en effectuant l'une des actions suivantes.

6. Sélectionnez la pièce et ouvrez le formulaire.
7. Sélectionnez ⋮, puis sélectionnez **Ajouter à la liste de dépôt**.
8. Vérifiez le numéro de modèle.
9. **Sélectionnez Quantité** et saisissez la quantité que vous souhaitez renvoyer à l'entrepôt.
10. Sélectionnez **Entrepôt de dépôt** , puis sélectionnez un entrepôt où vous souhaitez déposer vos pièces.
11. Effectuez l'une des actions suivantes selon que vous possédez un appareil Apple iOS ou Google Android :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 un Apple appareil iOS, sélectionnez **Soumettre**.
- Dans un Google Android appareil, sélectionnez l'icône d'envoi.

**Résultats**
Une nouvelle ligne d'ordre de transfert est créée.

- S'il existe un ordre de transfert pour le lieu de dépôt, la nouvelle ligne d'ordre de transfert est ajoutée à cet ordre de transfert.

  **Remarque :**
  L'ordre de transfert doit être à l'état **Brouillon** .

- S'il n'existe aucun ordre de transfert pour le lieu de dépôt, un nouvel ordre de transfert est créé et la ligne d'ordre de transfert est ajoutée à cet ordre de transfert.

Pour plus d'informations sur les transferts d'actifs, voir Déplacer un actif dans le processus de transfert.

**Que faire ensuite**
Vérifiez l'état de la pièce dans la liste Pièces à déposer.

### Afficher les informations de la base d'installation sur l'application ServiceNow Agent

Affichez des informations sur les éléments de base d'installation dans les tâches de commande de travaux sur l'application ServiceNow Agent mobile pour suivre l'état des questions et des problèmes soulevés pour les produits ou services achetés.

**Avant de commencer**
Rôle requis : wm_agent

**Procédure**

1. Ouvrez l'application ServiceNow Agent.
2. Appuyez sur **Mes tâches**.
3. Dans la section Mes tâches, appuyez sur **Tout voir**.
4. Appuyez sur la tâche de commande de travaux pour suivre l'état de l'élément de base d'installation.
5. Appuyez sur **Élément de base d'installation**.
6. Passez en revue les informations sur l'élément de base d'installation dans la section Détails.
   - Appuyez sur l'onglet **Détails** pour afficher les informations sur l'élément de base d'installation.
   - Appuyez sur l'onglet **Related (Connexe** ) pour afficher les éléments de base d'installation enfants et les tâches de commande de travaux à venir.

     **Remarque :**
     Les tâches de commande de travaux à venir ne sont disponibles que si le module d'extension Gestion du travail planifiée est installé et que les commandes de travaux à venir sont générées.

## Équipement sur ServiceNow Agent

Enregistrez, quittez ou signalez un équipement en panne à l'aide de l'applet **Mon équipement** de l'application ServiceNow Agent mobile.

Traduction automatique

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

### Sortir ou entrer l'équipement

Empruntez ou enregistrez l'équipement affecté à vos tâches de commande de travaux ou à votre équipe via l'application ServiceNow Agent mobile.

#### Avant de commencer
Rôle requis : wm_agent

#### Procédure

1. Accédez à la **Mes tâches** > **Mon équipement**.
2. Appuyez sur une instance d'équipement.
3. Vérifiez l'équipement à l'extérieur ou à l'intérieur.
   - Pour vérifier l'équipement, appuyez sur **Payer**.

     L'état de l'équipement passe à **En cours d'utilisation**.

   - Pour enregistrer l'équipement, appuyez sur **Enregistrer**.

     L'état de l'équipement passe à **Disponible**. Si la tâche de commande de travaux affectée est terminée, l'instance d'équipement ne peut plus être vérifiée pour cette tâche.

### Signaler un équipement en panne

Signalez les répartitions de l'équipement affecté à vos tâches de commande de travaux ou à votre équipe via l'application ServiceNow Agent mobile.

#### Avant de commencer
Rôle requis : wm_agent

#### Procédure

1. Accédez à la **Mes tâches** > **Mon équipement**.
2. Appuyez sur une instance d'équipement.
3. Appuyez sur **Signaler la répartition**.
4. Dans le champ **Description** , fournissez des détails sur la répartition.
5. Appuyez sur **Soumettre**.

#### Résultats
L'état de l'équipement passe à **Non disponible** et ne peut plus être enregistré ni retiré.

## Field Service Contractor for mobile

Les gestionnaires et agents des sociétés contractantes peuvent utiliser l'application Field Service Contractor for mobile pour afficher et gérer les tâches de commande de travaux qui leur sont affectées.

Les organisations peuvent externaliser leurs tâches de commande de travaux à des entreprises sous-traitantes. L'entreprise contractante exécute les travaux affectés en déployant ses agents prestataire sur le site client.

**Information associée**

Field Service Contractor for mobile Fonctionnalité de l'application Now Mobile Agent

Traduction automatique

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

### Réaffecter une tâche de commande de travaux à vous-même sur un équipement mobile

Réaffectez une tâche de commande de travaux à vous-même via la Field Service Contractor for mobile fonctionnalité de l'application ServiceNow Agent .

#### Avant de commencer
Rôle requis : wm_ext_agent ou wm_ext_manager

#### Procédure

1. Accédez à votre instance à l'aide de l'application ServiceNow Agent mobile.
2. Dans l'onglet de navigation **Mon travail** , appuyez sur **Tâches de mon groupe**.
3. Sélectionnez la tâche de commande de travaux dans la liste.
4. Appuyez sur l'icône Actions supplémentaires (icône ⋮ ).
5. Appuyez sur **Me l'affecter**.
   - Si la tâche de commande de travaux est affectée avec succès, le message Affecter à moi avec succès s'affiche.
   - Si vous n'êtes pas disponible à l'heure planifiée, le message suivant s'affiche : Cet agent n'est pas disponible pendant l'heure planifiée. Veuillez sélectionner un autre agent ou reprogrammer l'heure.

#### Résultats
La tâche de commande de travaux vous est affectée avec succès et peut être consultée à partir de l'écran **Tâches ouvertes** . L'onglet de navigation Notification affiche un message confirmant que la tâche de commande de travaux vous a été réaffectée.

### Réaffecter une tâche de commande de travaux à un agent sur un équipement mobile

En tant que gestionnaire, vous pouvez réaffecter une tâche de commande de travaux à un agent via l'application Field Service Contractor for mobile .

#### Avant de commencer
Rôle requis : wm_ext_manager

#### Procédure

1. Accédez à votre instance à l'aide de l'application ServiceNow Agent mobile.
2. Dans l'onglet **Navigation Mon travail** , ouvrez une tâche de commande de travaux de l'une des manières suivantes :
   - Appuyer sur l'écran **Ouvrir la tâche**
   - Appuyez sur l'écran **Tâches de mon groupe** .
   - Appuyez sur **l'écran Tâches du jour** .
3. Examinez la tâche de commande de travaux.
4. Sur la tâche de commande de travaux, appuyez sur l'icône Actions supplémentaires ( ⋮ ).
5. Appuyez sur la fonction **Réaffecter la tâche** .
6. Appuyez sur **Affecté à**.
7. Sélectionnez un agent dans la liste **Affecté 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.

8. Appuyez sur **Soumettre**.

**Remarque :**
Si l'agent prestataire n'est pas disponible, le message suivant s'affiche : L'agent n'est pas disponible pendant l'heure planifiée. Veuillez sélectionner un autre agent ou reprogrammer l'heure.

### Résultats
La tâche de commande de travaux est réaffectée à un agent prestataire.

## Accepter ou rejeter une tâche de commande de travaux sur un équipement mobile

Acceptez ou rejetez une tâche de commande de travaux qui vous est affectée via l'application Field Service Contractor for mobile .

### Avant de commencer
Rôle requis : wm_ext_agent ou wm_ext_manager

### Procédure
1. Accédez à votre instance à l'aide de l'application ServiceNow Agent mobile.
2. Dans l'onglet de navigation Mon **travail** , appuyez sur **Toutes les tâches ouvertes**
3. Sélectionnez la tâche de commande de travaux dans la liste.
4. Sur le formulaire de tâche de commande de travaux, acceptez ou rejetez la tâche.
   - Pour rejeter la tâche, appuyez sur **Rejeter**, sélectionnez la raison du rejet et saisissez les détails.

     Le message de confirmation suivant apparaît en haut de l'écran : Tâche rejetée avec succès. Cliquez ici pour afficher les tâches ouvertes.
   - Pour travailler vous-même sur la tâche, appuyez sur **Accepter**.

**Remarque :**
Si l'agent ou le gestionnaire prestataire n'est pas disponible, le message suivant s'affiche : Avertissement : WOTXXXXXX a été planifié à un moment où vous pourriez ne pas être disponible.

### Résultats
La tâche est acceptée ou rejetée. Si la tâche est rejetée, elle est réaffectée en fonction du rôle de la personne qui l'a acceptée ou rejetée.

- Si un gestionnaire rejette la tâche, l'état de la tâche passe à Expédition en attente ou Affectation en attente. La tâche rejetée est affectée au gestionnaire du groupe approprié suivant. Si le système ne peut pas identifier un autre groupe qualifié, la tâche reste à l'état Répartition en attente afin que l'expéditeur puisse affecter la tâche manuellement.
- Si un agent rejette la tâche, elle est réaffectée à son responsable.

## Créer des commandes de travaux pour un actif sélectionné sur un équipement mobile

Créez une commande de travaux pour une ressource via l'application Field Service Contractor for 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.

### Avant de commencer
Rôle requis : wm_ext_agent ou wm_ext_manager

### Procédure

1. Accédez à votre instance à l'aide de l'application ServiceNow Agent mobile.
2. Dans l'onglet de navigation **Mon travail** , appuyez sur **Recherche d'actifs**.
3. Affichez l'enregistrement de l'actif en utilisant l'une des options suivantes.
   - Appuyez sur l'icône du code-barres et analysez l'actif.
   - Saisissez le code de l'actif dans **Balise d'actif**.
4. Appuyez sur l'enregistrement d'actif et effectuez l'une des actions suivantes.

| Option | Description |
|---|---|
| **Pour créer une commande de travaux pour cet actif** | **a.** Appuyez sur **Créer une commande de tra vaux**.<br>**b.** Appuyez sur **Brève description**.<br>**c.** Entrez une brève description pour la commande de travaux, puis cliquez sur **Terminé**.<br>**d.** Cliquez sur **Envoyer**.<br>La commande de travaux est créée pour l'actif sélectionné. |

### Résultats
Une commande de travaux est créée pour un actif sélectionné ou passez en revue l'historique de travail associé.

## Afficher les articles de la base de connaissances liés à une tâche de commande de travaux sur un équipement mobile

Affichez les articles de la base de connaissances liés à une tâche de commande de travaux via l'application Field Service Contractor for mobile pour obtenir des informations supplémentaires vous aidant à accomplir la tâche.

### Avant de commencer
Rôle requis : wm_ext_agent

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La page d'affichage des articles de la base de connaissances fournit plusieurs détails sur un article affiché, tels que le numéro d'article, la brève description, le contenu de l'article, la création effectuée par et le nombre de vues. Vous pouvez afficher tous les articles de la base de connaissances disponibles, quelle que soit votre tâche de commande de travaux, dans l'onglet **Articles** .

### Procédure

1. Accédez à votre instance à l'aide de l'application ServiceNow Agent mobile.
2. Dans l'onglet de navigation Mon **travail** , appuyez sur **Tâche du jour**.
3. Ouvrez une tâche de commande de travaux depuis la liste.

Traduction automatique

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

4. Sur le formulaire de tâche de commande de travaux, accédez aux articles connexes dans l'écran **Détails** de l'une des façons suivantes :

   - Appuyez sur l'icône Actions supplémentaires (icône ⋮), puis sélectionnez **Afficher la base de connaissances**.
   - Appuyez sur l'onglet **Related (Connexe** ) et affichez les articles de la base de connaissances connexes.

5. Passez en revue l'article de la base de connaissances.
6. Dans la liste Connaissances, sélectionnez le lien menant à l'article de la base de connaissances que vous souhaitez afficher.
7. **Facultatif :** Fournissez des commentaires sur un article de la base de connaissances en l'évaluant, en le marquant comme utile ou inutile, en fournissant une évaluation à l'aide d'une étoile ou en publiant des commentaires pour l'article.

### Résultats

La version sélectionnée de l'article s'ouvre dans une page Détails de la base de connaissances affichée dans un autre onglet de l'application Field Service Contractor for mobile . Le nom de l'onglet inclut le numéro de l'article de la base de connaissances et son numéro de version.

## Saisissez les dépenses accessoires directement à partir d'une tâche de commande de travaux sur un équipement mobile

Créez et suivez les dépenses accessoires survenant pendant l'exécution d'une tâche de commande de travaux via l'application Field Service Contractor for mobile .

### Avant de commencer

Rôle requis : wm_ext_agent ou wm_ext_manager

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les frais accessoires sont des dépenses liées aux commandes de travaux qui surviennent pendant l'exécution d'une tâche ou qui sont autrement liées à la tâche, telles que les coûts du fournisseur ou les frais kilométriques, mais ne sont pas des dépenses prévues standard telles que les besoins de pièces.

Vous pouvez créer des dépenses secondaires pour une tâche de commande de travaux à tout moment pendant le cycle de vie de la tâche.

### Procédure

1. Accédez à votre instance à l'aide de l'application ServiceNow Agent mobile.
2. Dans l'onglet de navigation Mon **travail** , appuyez sur **Tâches du jour**.
3. Ouvrez une tâche de commande de travaux depuis la liste.
4. Dans l'onglet **Détails** , appuyez sur l'icône Actions supplémentaires (icône ⋮ ).
5. Appuyez sur la fonction **Consigner un incident** .
6. Remplissez 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 Consigner les incidents

| Champ | Description |
|---|---|
| Type | Type de dépense accessoire, comme le kilométrage, la location de voiture ou les coûts fournisseur. |
| Coût | Coût total de la dépense secondaire. |
| Description | Informations utiles sur les dépenses secondaires. |
| État | État de la dépense : En attente ou Induit. |
| Pièce jointe | Option permettant d'inclure toutes les pièces jointes de prise en charge. |

7. Appuyez sur **Soumettre**.

## Résultats

L'élément secondaire est créé et peut être consulté à partir de l'onglet associé à la commande de travaux ou de l'onglet de navigation Mes incidents.

Le système génère une ligne de dépense pour les faux frais si les conditions suivantes sont remplies :

- L'état est Induit
- Le type n'est pas Aucun
- Le coût est supérieur à zéro

Si l'une des conditions change, la ligne de dépense est supprimée.

### Afficher le profil d'un agent sur un équipement mobile

Affichez les informations de profil de tous les agents de votre équipe via l'application Field Service Contractor for mobile afin de pouvoir les contacter en cas de besoin.

## Avant de commencer

Rôle requis : wm_ext_manager

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant que gestionnaire de prestataires, vous pouvez accéder aux détails des membres de votre équipe, tels que leur numéro de téléphone portable, leur numéro de téléphone professionnel et leur adresse e-mail.

## Procédure

1. Accédez à votre instance à l'aide de l'application ServiceNow Agent mobile.
2. Sur l'écran d'accueil de l'application ServiceNow Agent , accédez à **Mon équipe** > **Plus**.
3. Appuyez sur le groupe auquel vous appartenez.
4. Appuyez sur le profil de l'agent que vous souhaitez examiner dans la liste **Membres de l'équipe** .
5. Passez en revue les informations de profil de l'agent.

### Afficher les détails sur le Field Service Contractor for mobile

Utilisez Field Service Contractor for mobile l'application pour afficher le détail des champs de la commande de travaux.

Traduction automatique

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

### Avant de commencer
Rôle requis : wm_ext_agent ou wm_ext_manager

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'écran Détails affiche des informations complètes sur une tâche de commande de travaux. Les agents ou gestionnaires prestataires peuvent utiliser l'écran Détails pour examiner une tâche de commande de travaux afin de comprendre les besoins de la tâche, et ils peuvent accepter ou rejeter la tâche. Les gestionnaires peuvent également réaffecter la tâche à un agent prestataire.

### Procédure
1. Accédez à votre instance à l'aide de l'application ServiceNow Agent mobile.
2. Appuyez sur **Mes tâches**.
3. Appuyez sur **Tâches du jour**.
4. Ouvrez n'importe quelle tâche de commande de travaux.
5. Sur le formulaire de tâche de commande de travaux, appuyez sur **Détails**.
6. Dans l'onglet **Détails** , examinez les informations de tâche de commande de travaux affichées dans les champs de formulaire.

| Champ | Description |
|---|---|
| Emplacement | Zone géographique où un agent exécute la tâche affectée. |
| Formulaire initiés | Tâche parente de la tâche de commande de travaux. |
| Actif | Pièces requises pour exécuter la tâche. |
| Début planifié | Date et heure auxquelles le travail sur la tâche est censé commencer. |
| Fin estimée | Date estimée de fin du travail sur la tâche. La date est automatiquement calculée en fonction du Début planifié et de la Durée de travail estimée. |
| Durée de travail estimée | Temps estimé pour terminer le travail. La durée ne peut pas dépasser la durée totale de la fenêtre. Ce champ est automatiquement défini sur une heure. Si la tâche est à l'état Brouillon ou En attente d'expédition, vous pouvez modifier ce champ. |
| Type de travail | Type de travail requis pour terminer la tâche. Les choix disponibles sont : Réparation en panne, Installation ou Maintenance planifiée |
| Sous garantie | Option qui indique qu'il existe une garantie pour un ou plusieurs éléments de configuration liés à la tâche. |
| Description | Détail du travail à effectuer à l'emplacement de travail. Des détails complets sur le problème permettent d'éviter une communication prolongée avec le client dans les dernières étapes du cycle de vie de la commande de travaux. |
| Groupe d'affectation | Groupe qui contient l'agent ou le fournisseur individuel pour terminer la tâche. Par défaut, ce champ affiche les groupes d'affectation recommandés en fonction de l'emplacement, de l'actif et des compétences pour la tâche. Si le champ est vide, le système recherche le groupe couvrant le territoire qui inclut l'emplacement de la tâche. |
| Affecté à | Affiche l'agent ou le gestionnaire actuellement affecté à la tâche |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 ou ajouter des informations sur la tâche de commande de travaux sur un équipement mobile

Affichez les activités liées à votre tâche de commande de travaux via l'application Field Service Contractor for mobile . Vous pouvez également ajouter des documents, des images ou des notes de travail à l'enregistrement de tâche de commande de travaux.

#### Avant de commencer
Rôle requis : wm_ext_agent ou wm_ext_manager

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'écran Flux d'activité suit et affiche toutes les informations relatives à une tâche de commande de travaux depuis sa création. Chaque fois que vous suspendez ou reprenez le travail sur la tâche, un horodatage est capturé dans le flux d'activité et le temps réel pendant lequel vous avez travaillé sur la tâche est automatiquement calculé.

#### Procédure

1. Accédez à votre instance à l'aide de l'application ServiceNow Agent mobile.
2. Appuyez sur **Mes tâches**.
3. Appuyez sur **Tâches du jour**.
4. Ouvrez la tâche de commande de travaux.
5. Sur le formulaire de tâche de commande de travaux, appuyez sur **Flux d'activité**.
6. Affichez les activités de la tâche de commande de travaux.
7. **Facultatif :** Ajoutez un document, une image ou un commentaire.

### Fermer une tâche de commande de travaux terminée sur un équipement mobile

Fermez les tâches de commande de travaux pour terminer une tâche pour laquelle le problème est résolu via l'application Field Service Contractor for mobile .

#### Avant de commencer
Rôle requis : wm_ext_agent

#### Procédure

1. Accédez à votre instance à l'aide de l'application ServiceNow Agent mobile.
2. Dans l'onglet de navigation Mon **travail** , appuyez sur **Tâches du jour**.
3. Ouvrez une tâche de commande de travaux déjà en cours.
4. Appuyez sur **Fermer terminé**.
5. Saisissez les notes décrivant la fermeture dans le champ **Notes de fermeture** .
   Les informations des notes de fermeture sont copiées dans l'onglet Flux d'activité d'un formulaire de tâche de commande de travaux.
6. **Facultatif :** Créez automatiquement une tâche de commande de travaux pour assurer le suivi de tout travail en attente de la tâche de commande de travaux en cours en activant l'option **Créer une tâche de suivi** .
   La nouvelle tâche de commande de travaux sera affectée à votre groupe.
7. Appuyez sur **Soumettre**.

   Les messages de confirmation s'affichent selon que vous avez activé ou non l'option **Créer une tâche de suivi** .

Traduction automatique

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

- Si vous n'avez pas activé l'option, le message de confirmation Tâche fermée avec succès s'affiche.
- Si vous avez activé l'option, le message Vous avez 2 messages s'affiche . Appuyez sur **Afficher** dans le message pour afficher le message de confirmation de réussite et un message indiquant le numéro de la tâche de suivi créée.

### Résultats

La tâche est fermée. Si vous avez créé une tâche de commande de travaux de suivi, vous pouvez y accéder en accédant à **Mes tâches** > **Tâches de mon groupe**.

## Fermer une tâche de commande de travaux incomplète sur un équipement mobile

Vous pouvez fermer une tâche de commande de travaux comme incomplète s'il existe un travail en attente sur la tâche via l'application Field Service Contractor for mobile .

### Avant de commencer

Rôle requis : wm_ext_agent

### Procédure

1. Accédez à votre instance à l'aide de l'application ServiceNow Agent mobile.
2. Dans l'onglet de navigation Mon **travail** , appuyez sur **Tâches du jour**.
3. Ouvrez une tâche de commande de travaux déjà en cours.
4. Appuyez sur l'icône Actions supplémentaires (icône ⋮ ).
5. Appuyez sur **Fermer incomplet**.
6. Indiquez le motif dans les **notes de fermeture**.
   Les informations des notes de fermeture sont copiées dans **l'onglet Flux d'activité** d'un formulaire de tâche de commande de travaux.
7. **Facultatif :** Créez automatiquement une tâche de commande de travaux pour assurer le suivi de tout travail en attente de la tâche de commande de travaux en cours en activant l'option **Créer une tâche de suivi** . La nouvelle tâche de commande de travaux sera affectée à votre groupe.
8. Appuyez sur **Soumettre**.

   Les messages de confirmation s'affichent selon que vous avez activé ou non l'option **Créer une tâche de suivi** .

   - Si vous n'avez pas activé l'option, le message de confirmation Tâche fermée avec succès s'affiche.
   - Si vous avez activé l'option, le message Vous avez 2 messages s'affiche . Appuyez sur **Afficher** dans le message pour afficher le message de confirmation de réussite et un message indiquant le numéro de la tâche de suivi créée.

### Résultats

La tâche est fermée. Si vous avez créé une tâche de commande de travaux de suivi, vous pouvez y accéder en accédant à **Mes tâches** > **Tâches de mon groupe**.

## Mettre en pause ou reprendre le suivi des tâches de commande de travaux sur un équipement mobile

Enregistrez une pause d'une tâche de commande de travaux via le Field Service Contractor for mobile si vous n'êtes pas en mesure de poursuivre la tâche pour une raison quelconque.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Avant de commencer
Rôle requis : wm_ext_agent

### Procédure

1. Accédez à votre instance à l'aide de l'application ServiceNow Agent mobile.
2. Dans l'onglet de navigation Mon **travail** , appuyez sur **Tâches du jour**.
3. Ouvrez une tâche de commande de travaux en cours.
4. Appuyez sur l'icône Actions supplémentaires (icône ⋮ ).
5. Appuyez sur **Mettre en pause le travail**.
   Sur le formulaire de commande de travaux, le bouton bascule pour **reprendre le travail**.
6. Appuyez sur **Reprendre le travail** lorsque vous êtes prêt à travailler à nouveau sur la tâche de commande de travaux.

## Afficher les tâches de commande de travaux récemment fermées sur un équipement mobile

Affichez les tâches de commande de travaux fermées au cours des sept derniers jours dans l'application ServiceNow Agent mobile.

### Avant de commencer
Rôle requis : wm_ext_agent ou wm_ext_manager

### Procédure

1. Accédez à votre instance à l'aide de l'application ServiceNow Agent mobile.
2. Dans l'onglet de navigation **Mon travail** , appuyez sur **Tâches récemment fermées**.
3. Passez en revue les tâches de commande de travaux à partir de la liste Tâches récemment fermées.
   La liste affiche les tâches fermées au cours des sept derniers jours.

## Signer les tâches de commande de travaux fermées sur un équipement mobile

Les clients peuvent signer et confirmer numériquement les tâches de commande de travaux fermées avec l'état Fermé terminé ou Fermé incomplet.

### Avant de commencer
Rôle requis : wm_ext_agent ou wm_ext_manager

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsqu'une commande de travaux est fermée, vous recevez une notification avec un lien vers la commande de travaux. Ouvrez la commande de travaux pour demander une signature de la part du client.

**Remarque :**
La commande de travaux se ferme uniquement lorsque toutes ses tâches de commande de travaux connexes sont fermées.

### Procédure

1. Accédez à votre instance à l'aide de l'application ServiceNow Agent mobile.
2. Dans l'onglet de navigation **Mon travail** , appuyez sur **Tâches récemment fermées**.
3. Appuyez sur la tâche de commande de travaux dans la liste qui est à l'état Fermé terminé ou Fermé incomplet.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Appuyez sur le numéro **de commande de travaux parent** dans le formulaire de tâche de commande de travaux.
5. **Facultatif :** Appuyez sur **Aperçu** pour examiner les détails de la commande de travaux.
6. Appuyez sur **Signer et confirmer** pour capturer la signature du client.
7. Signez l'ordre de travail fermé.
   - Pour entrer votre nom, cliquez sur **Saisissez la signature**.
   - Pour signer votre nom, cliquez sur **Dessiner une signature**.
8. Cliquez sur **Accepter et confirmer**.

### Demander l'inventaire à l'aide de l'application Field Service Contractor for mobile

Demandez l'inventaire pour recevoir des pièces lorsque votre stock est faible ou que vous avez besoin d'une pièce pour une commande de travaux particulière.

#### Avant de commencer

Rôle requis : wm_ext_agent, wm_ext_manager

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez demander les pièces requises auprès de votre entrepôt de groupe ou personnel. Si vous demandez des pièces à partir de l'entrepôt du groupe, les ordres de transfert sont générés automatiquement.

#### Procédure

1. Accédez à votre instance à l'aide de l'application ServiceNow Agent mobile.
2. Dans l'onglet de navigation Mes **tâches** , appuyez sur **Mes tâches**.
3. Sélectionnez la tâche de commande de travaux qui nécessite des pièces.
4. Appuyez sur l'onglet **Pièces** .
5. Sous Besoins de pièces, appuyez sur **Créer un besoin de pièces**.
6. Appuyez sur **Modèle**.
7. Sélectionnez un modèle de pièce.
8. Dans le champ **Quantité requise**, entrez la quantité totale des pièces nécessaires pour accomplir la tâche.
9. Dans le champ **Demandé pour**, entrez la date à laquelle toutes les pièces doivent être livrées.
10. Activez l'option **Obligatoire** pour indiquer les pièces requises pour effectuer la tâche de commande de travaux.
11. Appuyez sur **Soumettre**.
    Un message s'affiche lorsque le besoin de pièce est créé.
12. Revenez à l'écran de liste des besoins de pièces et appuyez sur la carte de besoin de pièces.
13. Appuyez sur **Rechercher une pièce** pour localiser la pièce spécifique.
    Les emplacements des entrepôts apparaissent à l'écran.
14. Appuyez sur l'entrepôt à partir duquel vous souhaitez recevoir les pièces, puis appuyez sur **Partie source**.
15. Sélectionnez l'entrepôt vers lequel les pièces approvisionnées sont transférées.
    Par exemple, si vous devez recevoir des pièces dans votre entrepôt, sélectionnez votre entrepôt personnel.
16. Dans le champ **Quantité** , saisissez la quantité de pièces nécessaires pour terminer la tâche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

17. Appuyez sur l'icône **Suivant** .
18. Revenez à l'écran **Inventaire** .

### Résultats
Les listes connexes Besoins de pièces et Ordres de transfert sont mises à jour automatiquement dans le formulaire de tâche de commande de travaux.

## Afficher les détails de l'inventaire à l'aide de l'application Field Service Contractor for mobile

Affichez les détails des pièces disponibles et défectueuses dans votre inventaire.

### Avant de commencer
Rôle requis : wm_ext_agent, wm_ext_manager

### Procédure
1. Accédez à votre instance à l'aide de l'application ServiceNow Agent mobile.
2. Appuyez sur **Inventaire**.
3. Appuyez sur **Mon inventaire**.
   Les pièces disponibles et défectueuses apparaissent dans leurs onglets respectifs.
4. Afficher les détails de la pièce.
   - Pour afficher les détails des pièces disponibles, appuyez sur **Disponible** et sélectionnez une pièce pour afficher ses détails.
   - Pour afficher les détails des pièces défectueuses, appuyez sur **Défectueux** et sélectionnez une pièce pour afficher ses détails.

## Prélèvement de pièces à l'aide de l'application Field Service Contractor for mobile

Récupérez la pièce en la transférant à partir d'un entrepôt disponible lorsque vous êtes sur le site d'une tâche et que vous avez besoin d'une pièce manquante pour terminer votre travail.

### Avant de commencer
Rôle requis : wm_ext_agent, wm_ext_manager

### Procédure
1. Accédez à votre instance à l'aide de l'application ServiceNow Agent mobile.
2. Appuyez sur **Inventaire**.
3. Appuyez sur **Transfert de pièces**.
4. Appuyez sur **Prélèvement**.
5. Appuyez sur une pièce pour la récupérer, faites glisser l'écran vers la gauche et sélectionnez **Confirmer le prélèvement**.
   Les étapes d'approvisionnement pour la pièce apparaissent. Si la pièce est à l'étape **Reçu**, vous pouvez confirmer le prélèvement.
6. Cliquez sur **Confirmer le prélèvement**.

### Résultats
L'approvisionnement passe à l'étape Livré et la pièce est ajoutée à votre inventaire et marquée comme disponible.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Questionnaire complet pour une tâche de commande de travaux à l'aide de l'application Field Service Contractor for mobile

Répondez aux questions prédéfinies associées à une tâche de commande de travaux afin de recueillir et de stocker les réponses pour référence ultérieure.

#### Avant de commencer
Rôle requis : wm_ext_agent, wm_ext_manager

#### Procédure

1. Accédez à votre instance à l'aide de l'application ServiceNow Agent mobile.
2. Appuyez sur **Mes tâches**.
3. Dans la section **Mes tâches**, appuyez sur **Tout afficher**.
4. Sélectionnez la tâche de commande de travaux pour laquelle vous souhaitez remplir le questionnaire.
5. Appuyez sur l'icône ⋮, puis sélectionnez **Répondre au questionnaire**.
6. Dans l'onglet En attente, appuyez sur le questionnaire que vous souhaitez passer.

   **Remarque :**
   Si le questionnaire est obligatoire, vous ne pouvez pas fermer la tâche tant que vous n'avez pas terminé le questionnaire.

7. Répondez à chaque question du questionnaire.
8. Appuyez sur **Soumettre**.
   Une fois soumis, vous pouvez afficher votre questionnaire, mais vous ne pouvez pas le modifier.

#### Résultats
Une fois soumis, le questionnaire s'affiche dans l'onglet Terminé.

## Équipe le ServiceNow Agent

Ajoutez de l'équipement ou des membres à votre équipe à l'aide de l'application ServiceNow Agent .

### Ajouter des membres ou un équipement à votre équipe

Ajoutez des membres de l'équipe ou du matériel à vos équipes sur l'application ServiceNow Agent .

### Ajouter des membres ou des équipements à votre équipe prévue

Ajoutez des membres ou de l'équipement à votre équipe pour organiser votre équipe et vos ressources.

#### Avant de commencer
Pour ajouter du matériel, les administrateurs doivent activer le module d'extension Planification des Service sur site ressources (com.snc.fsm_resource_scheduling). Pour plus d'informations, consultez Activer la planification des ressources.

Rôle requis : wm_agent et crew_moderator

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez ajouter des membres ou de l'équipement à votre équipe prévue pour vous assurer que votre équipe dispose du personnel et de l'équipement appropriés 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.

son travail. Les équipes planifiées sont des groupes de membres et d'équipements qui persistent après une tâche terminée.

### Procédure

1. Accédez à la **Mes tâches** > **Mes équipes**.
2. Sélectionnez une équipe.
3. Vous pouvez choisir entre :
   - Pour ajouter des membres, touchez **Membres**, puis Ajouter **des membres**.
   - Pour ajouter de l'équipement, touchez **Équipement**, puis Ajouter **de l'équipement**.
4. Sélectionnez les membres ou l'équipement que vous souhaitez ajouter.
5. Appuyez sur **Soumettre**.

## Ajouter des membres ou un équipement à une équipe de tâches

Ajouter des membres ou des équipements à la tâche L'équipe répond aux besoins en ressources d'une tâche de commande de travaux.

### Avant de commencer

Pour ajouter du matériel, les administrateurs doivent activer le module d'extension Planification des Service sur site ressources (com.snc.fsm_resource_scheduling). Pour plus d'informations, consultez Activer la planification des ressources.

Rôle requis : wm_agent et crew_moderator

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ajoutez des membres ou un équipement à une équipe de tâche. Les équipes de tâches sont des groupes ad hoc de membres et d'équipements créés pour répondre aux besoins d'une tâche de commande de travaux. Les équipes de tâches ne persistent pas après l'achèvement des tâches.

### Procédure

1. Accédez à la **Mes tâches** > **Mes tâches**.
2. Sélectionnez une tâche de commande de travaux.
3. Par **délégataire de tâche**, appuyez sur **Tout voir**.
4. Appuyez sur **Ajouter des délégataires.**
5. Remplissez les champs du formulaire.

#### Formulaire de destinataire de la tâche

| Champs | Description |
|---|---|
| Besoin | Le besoin en ressources que cette affectation remplit. |
| Type | Détermine quel type de délégataire répond au besoin. Choisissez entre le type d'agent ou de délégataire d'équipement. |
| Délégataires | Membres ou instances d'équipement à affecter à la tâche de commande de travaux. |

6. Appuyez sur **Soumettre**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Ajouter des membres ou de l'équipement à une équipe de tâches via les besoins en ressources

Affichez les besoins en ressources d'une tâche et ajoutez les délégataires appropriés pour vous assurer que les agents sont équipés et dotés en personnel.

#### Avant de commencer

Pour ajouter du matériel, les administrateurs doivent activer le module d'extension Planification des Service sur site ressources (com.snc.fsm_resource_scheduling). Pour plus d'informations, consultez Activer la planification des ressources.

Rôle requis : wm_agent et crew_moderator

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Accédez aux besoins en ressources d'une tâche pour voir les compétences et l'équipement nécessaires pour accomplir la tâche. Ajoutez des membres ou de l'équipement pour répondre aux besoins en ressources, en veillant à ce que l'équipe soit équipée et dotée en personnel pour la tâche. Les équipes de tâches sont des groupes ad hoc de membres et d'équipements créés pour répondre aux besoins d'une tâche de commande de travaux. Les équipes de tâches ne persistent pas une fois la tâche terminée.

#### Procédure

1. Accédez à la **Mes tâches** > **Mes tâches**.
2. Sélectionnez une tâche de commande de travaux.
3. Par **besoins en ressources**, appuyez sur **Tout voir**.
4. Sélectionner un besoin en ressources.
5. Appuyez sur **Ajouter des délégataires.**
6. Sélectionnez les délégataires que vous souhaitez ajouter.
7. Appuyez sur **Soumettre**.

### Supprimer ou libérer des membres et des équipements de votre équipe

Supprimez ou libérez des membres d'équipe et des équipements de vos équipes sur l'application ServiceNow Agent .

### Supprimer des membres ou des équipements de votre équipe planifiée

Supprimez des membres ou des équipements de votre équipe planifiée afin qu'ils puissent être affectés à d'autres équipes ou tâches.

#### Avant de commencer

Pour retirer l'équipement, les administrateurs doivent activer le module d'extension Planification des Service sur site ressources (com.snc.resource_scheduling). Pour plus d'informations, consultez Activer la planification des ressources.

Rôle requis : wm_agent et crew_moderator

#### Procédure

1. Accédez à la **Mes tâches** > **Mes équipes**.
2. Sélectionnez l'équipe ou l'équipement que vous souhaitez supprimer.
3. Appuyez sur l'icône **Supprimer** ( ).
4. Appuyez 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.

### Supprimer des membres ou un équipement d'une équipe de tâches

Supprimez des membres ou des équipements d'une équipe de tâches afin qu'ils puissent être affectés à d'autres équipes ou tâches.

#### Avant de commencer

Pour retirer l'équipement, les administrateurs doivent activer le module d'extension Planification des Service sur site ressources (com.snc.resource_scheduling). Pour plus d'informations, consultez Activer la planification des ressources.

Rôle requis : wm_agent et crew_moderator

#### Procédure

1. Accédez à la **Mes tâches** > **Mes tâches**.
2. Sélectionnez la tâche de commande de travaux dans laquelle la tâche, l'équipe, le membre ou l'équipement est affecté.
3. Recherchez le membre ou l'équipement que vous souhaitez supprimer, puis appuyez sur l'icône **Supprimer** ( ).

   **Remarque :**
   Si la tâche est à l'état Travail en cours, **Supprimer** est remplacé par **Version**.

4. Appuyez sur **Supprimer**.

### Libérer un membre de l'équipe de tâches

Libérez les membres de l'équipe de tâches des tâches de commande de travaux dont l'état est Travail en cours.

#### Avant de commencer

**La version** s'affiche uniquement si la tâche de commande de travaux est dans l'état Travail en cours. Dans le cas contraire, les membres de l'équipe de tâches doivent être supprimés. Pour plus d'informations, consultez Supprimer des membres ou un équipement d'une équipe de tâches.

Rôle requis : wm_agent et crew_moderator

#### Procédure

1. Accédez à la **Mes tâches** > **Mes tâches**.
2. Sélectionnez la tâche de commande de travaux dans laquelle le membre de l'équipe de tâche est affecté.
3. Recherchez le membre de l'équipe de tâches que vous souhaitez libérer, puis appuyez sur l'icône **Modifier** ( icône ).
4. Appuyez sur **Relâcher**.
   Un message de confirmation apparaît. Pour poursuivre l'action, appuyez sur **Relâcher**. Pour annuler, appuyez sur **Annuler**.

### Modifier les détails du membre ou de l'équipement

Modifiez les détails d'un membre de l'équipe ou d'un équipement planifié, ainsi que de toute une équipe dans l'application ServiceNow Agent . Marquez les membres, l'équipement et les équipes comme actifs ou inactifs, ou ajoutez des détails pour les membres de l'équipe 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.

### Modifier les détails de l'équipage planifié

Modifiez les détails d'un membre de l'équipe planifié individuel ou d'une équipe planifiée entière. Marquez les membres et les équipes comme actifs ou inactifs.

#### Avant de commencer

Rôle requis : wm_agent et crew_moderator

#### Procédure

1. Accédez à la **Mes tâches** > **Mes équipes**.
2. Sélectionnez l'équipe que vous souhaitez modifier.
3. Vous pouvez choisir entre :
   - Pour modifier un délégataire, appuyez sur l'icône **Modifier** ( ) du délégataire sélectionné.
   - Pour modifier l'équipe, appuyez sur l'icône **Actions supplémentaires** ( ).
4. Modifiez les détails sur le formulaire.
5. Appuyez sur **Mettre à jour**.

### Modifier les détails des membres de l'équipe de la tâche

Ajustez le début de travail réel, la fin de travail réel ou les besoins en ressources d'un délégataire de tâche dans une équipe de tâches.

#### Avant de commencer

Rôle requis : wm_agent et crew_moderator

#### Procédure

1. Accédez à la **Mes tâches** > **Mes tâches**.
2. Sélectionnez une tâche de commande de travaux.
3. Appuyez sur l'icône **Modifier** ( ) par le délégataire sélectionné.
4. Modifiez les détails sur le formulaire.
5. Appuyez sur **Mettre à jour**.

## Notifications push sur ServiceNow Agent

Affectez des tâches et envoyez des rappels aux agents à Service sur site l'aide de notifications push.

Les notifications push offrent plusieurs avantages :

- Les agents et les techniciens peuvent recevoir des notifications push activables sur les tâches sur leurs équipements mobiles.
- Les répartiteurs et les gestionnaires peuvent utiliser les notifications push pour affecter des tâches à des groupes ou à des agents individuels et pour envoyer des rappels.
- Les agents et les techniciens peuvent effectuer des actions de notification push à partir de leurs équipements mobiles sans ouvrir l'application, telles que l'acceptation ou le rejet de tâches, les demandes de pièces et la réponse aux commentaires des clients sur les tâches.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Accepter ou rejeter les demandes des notifications push

En tant qu'agent Service sur site , vous pouvez accepter ou rejeter des tâches de commande de travaux à l'aide d'actions de notification push sans avoir à ouvrir l'application ServiceNow Agent mobile.

**Avant de commencer**
Rôle requis : wm_agent

**Procédure**

1. Accédez à la notification push reçue sur votre équipement mobile.
2. Appuyez sur la notification push.
3. Traitez la demande.

### Afficher les commentaires sur la tâche et y répondre à partir de notifications push

En tant qu'agent Service sur site , vous pouvez afficher les commentaires donnés par les clients dans les tâches de commande de travaux à l'aide d'actions de notification push sans ouvrir l'application ServiceNow Agent mobile.

**Avant de commencer**
Rôle requis : wm_agent

**Procédure**

1. Accédez à la notification push reçue sur votre équipement mobile.
2. Lisez le texte affiché dans la notification push pour afficher le commentaire du client.
3. **Facultatif :** Répondez au commentaire.
   a. Appuyez longuement sur la notification push.
   b. Saisissez votre texte dans le champ **Réponse** .
   c. Informez l'utilisateur final que vous avez répondu en saisissant le nom de la personne dans votre texte, suivi du signe @.
   d. Cliquez sur **Envoyer**.

## Messagerie instantanée activée ServiceNow Agent

Communiquez avec vos clients ou vos pairs en utilisant l'application mobile pour obtenir plus d'informations lorsque vous êtes à un emplacement de tâche.

### Collaborer et résoudre les problèmes en temps réel à l'aide du canal de messagerie instantanée sur votre application mobile

Communiquez avec d'autres utilisateurs en temps réel pour collaborer et résoudre les problèmes à l'aide du canal de messagerie instantanée sur l'application ServiceNow Agent mobile.

**Avant de commencer**
Rôle requis : wm_agent ou wm_dispatcher

**Pourquoi et quand exécuter cette tâche**
Si vous recevez un message sur la messagerie instantanée alors que vous n'êtes pas disponible pour afficher le message, vous recevez une notification vous rappelant 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.

message. Vous pouvez cliquer sur ce message pour ouvrir la fenêtre de messagerie instantanée et continuer la conversation.

### Procédure

1. Ouvrez l'application Now Mobile Agent.
2. Appuyez sur l'icône .
3. Appuyez sur le bouton **+** pour sélectionner et ajouter un agent avec lequel vous souhaitez vous connecter. Vous pouvez ajouter plusieurs agents pour démarrer un chat de groupe.
4. Dans la boîte de dialogue Message, saisissez un message et appuyez sur **Entrée** dans Android ou **Envoyer** dans iOS pour démarrer la boîte de dialogue.
5. Pour mettre fin à la conversation, appuyez sur **X** sur Android et **sur Retour** dans iOS.

## Démarrer une Barre latérale discussion sur l'application Agent mobile

Créez et affichez des Barre latérale discussions sur l'application Agent mobile .

### Avant de commencer

Rôle requis : wm_agent

Assurez-vous que le module Barre latérale d'extension for Gestion des services sur site (com.sn_fsm_sidebar) est activé. Pour plus d'informations, consultez Activer Barre latérale pour l'application Service sur site Agent mobile.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Créez et affichez des Barre latérale discussions sur l'application Agent mobile . Vous pouvez créer Barre latérale des discussions à partir de l'enregistrement de tâche de commande de travaux.

### Procédure

1. Accédez à une tâche de commande de travaux.
2. Appuyez sur
3. Appuyez sur l'icône **Créer une discussion dans** la
4. Remplissez les champs du formulaire.

### Démarrer un formulaire de discussion dans la barre latérale

| Champ | Description |
|---|---|
| Numéro d'enregistrement | Tâche de commande de travaux à laquelle cette discussion est affectée. |
| Objet | Objet de la discussion. |
| Ajouter des participants | Participants qui peuvent voir la discussion et y répondre. |
| Inclure un bref message pour les participants | Message initial aux participants à la discussion. |

5. Appuyez sur **Démarrer la discussion**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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

Les participants peuvent consulter la discussion et y répondre. La discussion est accessible à partir de l'enregistrement de tâche de commande de travaux ou à partir de la console globale Barre latérale.

#### Information associée

Résumer une discussion Sidebar sur l'application ServiceNow Agent

## Plans de chantier sur ServiceNow Agent

Affichez une carte du chantier et obtenez un itinéraire vers l'emplacement spécifique sur le site.

### Avant de commencer

Pour afficher les plans du site, les administrateurs doivent activer le module d'extension Site Mapping for Gestion des services sur site (com.). Pour plus d'informations, consultez Activer le mappage de site pour Gestion des services sur site.

Rôle requis : wm_agent

### Procédure

1. Sélectionnez **Mes tâches**.
2. Sélectionnez une tâche de commande de travaux.
3. Sélectionnez **Site**.
4. Sélectionnez **Obtenir l'itinéraire**.

## Actifs linéaires le ServiceNow Agent

Gérez les tâches de commande de travaux pour les actifs linéaires afin d'assurer des processus de maintenance et d'inspection efficaces et efficients.

Lorsque vous travaillez sur une tâche de commande de travaux pour un actif linéaire, l'agent accepte les tâches pour les actifs linéaires afin de lancer le processus d'inspection. En suivant les détails des emplacements de départ et de fin fournis dans la tâche, les agents peuvent commencer à inspecter l'actif linéaire. Au cours de l'inspection, si les agents identifient des zones nécessitant une attention particulière ou une maintenance, ils peuvent immédiatement créer une nouvelle commande de travaux pour ces zones.

### Démarrer le travail sur une tâche d'actif linéaire

Examinez l'actif linéaire spécifié dans la tâche de commande de travaux pour identifier ou sélectionner des segments ou des zones nécessitant une attention ou une maintenance, et générez une commande de travaux correspondante.

### Avant de commencer

Vous devez disposer de la configuration suivante :

- La tâche de commande de travaux est soit à l'état **Travail en cours** , soit **Accepté** .
- Activez le suivi de la localisation à partir de votre équipement mobile pour enregistrer votre position dans la table d'historique géographique. Pour plus d'informations, voir Utilisation du suivi de la localisation pour mobile .

Rôle requis : wm_agent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Procédure

1. Accédez à l'application ServiceNow Agent .
2. Appuyez sur **Mes tâches**.
3. Dans la section **Mes tâches** , affichez toutes les tâches de commande de travaux en sélectionnant **Tout voir**.
4. Sélectionnez et ouvrez la tâche de commande de travaux souhaitée.
5. Affichez les segments d'actifs linéaires à inspecter en appuyant sur l'onglet **Connexe** et en accédant à la section **Actifs** .
   Chaque segment affiche le nom de l'actif et un numéro séquentiel, ainsi que les détails de départ et d'emplacement.
6. Sur le segment que vous souhaitez inspecter, appuyez sur **Démarrer le travail**.
7. Ouvrez la page de l'actif et examinez les détails de l'actif en appuyant sur le segment sélectionné.
8. Affichez le segment des actifs linéaires sur la carte en appuyant sur l'icône du lanceur Google Maps (icône du ) dans le champ Emplacement de départ.
   La carte s'affiche et l'emplacement linéaire des actifs s'affiche. Le segment linéaire est surligné en bleu foncé pour une meilleure identification.
9. Fournissez des informations supplémentaires sur l'actif linéaire affecté en appuyant sur **Répondre au questionnaire**.
   Pour plus d'informations, consultez Remplir un questionnaire pour la tâche de commande de travaux.
10. Si vous identifiez un problème pour un actif linéaire lors de l'inspection d'un segment, créez une nouvelle commande de travaux.

    a. Appuyez sur **Créer une commande de travaux**.

    b. Fournissez des informations supplémentaires relatives au problème identifié en téléchargeant une pièce jointe telle qu'une photo, une image ou un document dans le champ **Ajouter une pièce jointe** .

    c. Remplissez les champs du formulaire.

| Champ | Description |
|---|---|
| Emplacement | L'emplacement en direct de l'agent.<br><br>Ce champ est automatiquement renseigné avec l'emplacement actuel de l'agent. |
| Latitude/Longitude | Latitude et longitude du marqueur.<br><br>Ce champ est automatiquement renseigné avec les valeurs de latitude et de longitude de l'emplacement actuel de l'agent. Vous pouvez modifier ces valeurs si nécessaire. |
| Actif | Liste des segments d'actifs linéaires liés à la tâche de commande de travaux. |
| Problème | Nom descriptif du problème. Par exemple, un nid-de-poule sur la route. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Description du problème | Description détaillée du problème. |

d. Sélectionnez **Soumettre**.

11. Appuyez sur **Marquer comme terminé**.
12. **Facultatif :** Inspectez d’autres segments en répétant les étapes commençant par l’étape 6.

### Résultats

Vous avez inspecté avec succès les segments d’actifs linéaires sélectionnés dans une tâche de commande de travaux et créé des commandes de travaux correspondantes pour tous les segments nécessitant une attention particulière ou une maintenance.

## Playbooks sur ServiceNow Agent

Les playbooks pour l’application ServiceNow Agent fournissent une expérience guidée pour effectuer des tâches de commande de travaux sur un équipement mobile.

## Playbooks pour le ServiceNow Agent

Les playbooks pour l’application ServiceNow Agent incluent des étapes pour terminer une tâche de commande de travaux. Les playbooks peuvent être affichés sous une tâche de commande de travaux sélectionnée sur la page **Mon travail** . Les tâches auxquelles un playbook actif est associé affichent un bouton **Afficher les playbooks** .

Les Playbooks sont organisés en étapes pour fournir une expérience guidée. Ils vous dirigent vers les fonctionnalités nouvelles ou existantes de l’application mobile et gèrent une liste de vérification des étapes terminées sur cette tâche de commande de travaux. Les étapes peuvent être marquées comme terminées ou ignorées à votre discrétion. Les étapes se déroulent comme suit :

1. Dépannage
2. Pièces
3. Heure de l'enregistrement
4. Consigner des incidents
5. Vérifier l'achèvement du travail
6. Fermer la tâche de commande de travaux

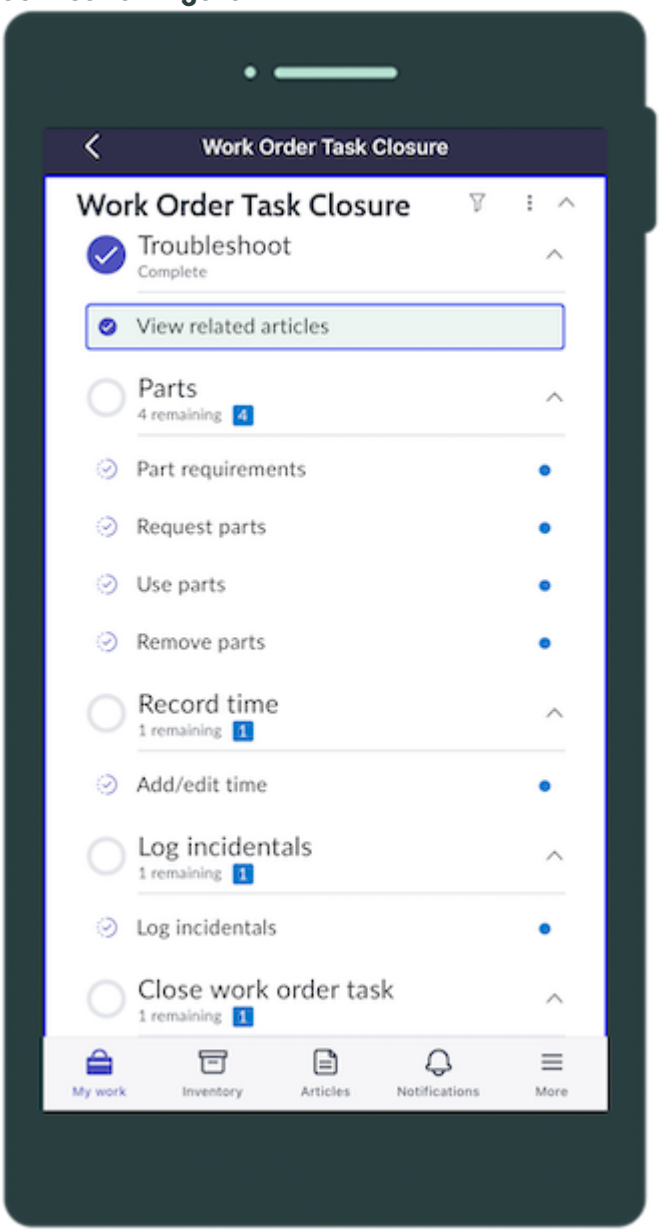
Pour plus d'informations, consultez Playbooks sur ServiceNow Agent.

ServiceNow Agent Playbooks d’applications pour Gestion des services sur site

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Playbook de fermeture de la tâche de commande de travaux sur l'application ServiceNow Agent**




## Dépannage

L'étape de dépannage contient le module **Afficher les articles connexes** . Accédez aux articles de la base de connaissances de votre organisation pour trouver des informations utiles relatives à la tâche de commande de travaux.

Pour en savoir plus sur l'accès aux articles de la base de connaissances dans Now Agent mobile, reportez-vous à la section Articles de la base de connaissances sur ServiceNow Agent.

## Pièces

L'étape Pièces contient les modules **Besoins de pièces**, **Demander des pièces, Utiliser** des **pièces** et **Supprimer des pièces**. Créez des besoins de pièces, demandez des pièces et marquez-les comme étant en cours d'utilisation ou supprimez-les pour tenir un inventaire précis.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 demande de pièces, reportez-vous à la section Demander l'inventaire.

### Heure de l'enregistrement

L'étape Heure de l'enregistrement contient le module **Ajouter/modifier l'heure** . Suivez la date et la durée du travail sur la tâche.

Pour plus d'informations sur l'enregistrement du temps de travail, reportez-vous à la section Enregistrer le temps travaillé sur une tâche de commande de travaux.

### Consigner des incidents

L'étape Consigner les incidents contient le module **Consigner les éléments secondaires** . Consigner les dépenses accessoires liées aux commandes de travaux qui surviennent pendant la tâche ou qui sont liées à la tâche.

Pour plus d'informations sur la journalisation des éléments secondaires, reportez-vous à la section Enregistrer une dépense secondaire pour une tâche de commande de travaux.

### Vérifier l'achèvement du travail

L'étape Vérifier l'achèvement du travail contient le module **Vérifier le travail** . Examinez une liste de vérification pour vous assurer que la tâche de commande de travaux est terminée.

### Fermer la tâche de commande de travaux

L'étape Fermer la tâche de commande de travaux contient le module **Fermer la tâche de commande de travaux** . Fermez la tâche comme terminée ou incomplète avec des notes.

Pour plus d'informations sur la fermeture d'une tâche, reportez-vous à la section Fermer une tâche de commande de travaux.

### Conférence virtuelle le ServiceNow Agent

Lancez une téléconférence à partir de votre application mobile native à l'aide de l'intégration de Gestion des services sur site la conférence virtuelle.

En tant qu'agent de service sur site, vous pouvez initier une Zoom réunion OU Microsoft Teams à partir de l'application ServiceNow Agent . Vous pouvez configurer les deux Zoom et Microsoft Teams des ponts de conférence ou l'un ou l'autre dans votre ServiceNow instance.

Si vous avez configuré les deux ponts de conférence dans votre ServiceNow instance, vous pouvez sélectionner l'une ou l'autre option de pont pour Effectuer un appel à partir du ServiceNow Agent l'application. Cette sélection vous permet de vous connecter avec les clients et vos agents pairs. Microsoft Teams vous Zoom permet de vous connecter uniquement avec vos pairs.

#### Passer un appel à partir de ServiceNow Agent

Sélectionnez une option de pont de conférence pour lancer une téléconférence à partir de l'application ServiceNow Agent afin de vous connecter virtuellement avec vos agents clients et homologues.

**Avant de commencer**
Rôle requis : wm_agent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'option Passer un appel s'affiche uniquement si vous avez configuré les deux et ZoomMicrosoft Teams dans votre ServiceNow instance.

### Procédure

1. Accédez à l'application ServiceNow Agent .
2. Appuyez sur **Mes tâches**.
3. Dans la section **Mes tâches**, appuyez sur **Tout afficher**.
4. Sélectionnez et ouvrez la tâche de commande de travaux.
5. Appuyez sur l'icône Actions supplémentaires (icône ⋮), puis sélectionnez **Passer un appel**.
6. Appuyez sur **Pont de conférence** , puis sélectionnez un pont.
   - Pour passer un Zoom appel, appuyez sur Zoom.
   - Pour passer un Microsoft Teams appel, appuyez sur Microsoft Teams.

   Pour plus d'informations sur la passation d'un appel, reportez-vous à la section Démarrer une réunion ou Microsoft Teams une Zoom réunion à partir deServiceNow Agent.

## Démarrer une réunion ou Microsoft Teams une Zoom réunion à partir deServiceNow Agent

Lancez une Zoom réunion OU Microsoft Teams à partir de l'application ServiceNow Agent pour résoudre les problèmes des clients en les assistant virtuellement lorsqu'ils sont absents du bureau ou loin de votre ordinateur de bureau.

### Avant de commencer

Rôle requis : wm_agent

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez organiser une réunion pour Microsoft Teams faire de la Zoom visioconférence et partager l'écran avec vos clients à partir de l'applicationServiceNow Agent. Vous pouvez inviter plusieurs participants à la réunion lors du lancement d'une téléconférence ou ajouter un nouveau participant après le lancement de l'appel.

Lors du lancement de la réunion, les participants reçoivent une notification par e-mail et par SMS qui inclut le numéro de tâche de commande de travaux, une brève description du problème et le lien de la réunion.

**Remarque :**
Les détails d'une téléconférence ou Microsoft Teams d'une Zoom réunion sont stockés dans la Notification table Téléconférences [notify_conference_call].

### Procédure

1. Accédez à l'application ServiceNow Agent .
2. Appuyez sur **Mes tâches**.
3. Dans la section **Mes tâches**, appuyez sur **Tout afficher**.
4. Sélectionnez et ouvrez la tâche de commande de travaux.
5. Lancez la réunion.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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.** Appuyez sur l'icône Actions supplémentaires (icône ⋮), puis sélectionnez la plateforme d'appel.

- Pour un Zoom appel, sélectionnez **Passer un appel Zoom**.
- Pour une Microsoft Teams réunion, sélectionnez **Passer un appel MS Teams**.

**b.** Sélectionnez les participants requis pour la téléconférence.

| Option | Description |
|---|---|
| Mes agents de groupe | Agents du groupe d'affectation mentionné dans la tâche de commande de travaux. |
| Utilisateurs | Des utilisateurs spécifiques tels qu'un gestionnaire, un répartiteur, etc. |
| Groupes | Tous les groupes de votre instance. |
| Client | Pour Zoom les appels, vous pouvez ajouter un client mentionné dans la tâche de commande de travaux.<br><br>Vous devez installer le module d'extension Service client avec Gestion des services sur site pour voir le nom du client sur les tâches de commande de travaux. Pour plus d'informations, consultez Intégration à Customer Service Management. |

**c.** Une fois la liste des participants finalisée, appuyez sur **Soumettre** pour lancer la téléconférence.

**d.** Appuyez sur l'ID de téléconférence pour entrer dans la téléconférence active, par exemple, CC000XXXX.

6. Rejoignez la réunion en appuyant sur **Rejoindre** à partir de l'écran d'accueil.
7. **Facultatif :** Invitez d'autres participants à un appel actif en touchant **Ajouter des participants**.

   (Optional) En tant qu'hôte de la réunion, vous pouvez accepter des participants en partageant l'URL de la réunion avec eux. Le nombre de participants que vous pouvez admettre dépend des paramètres de votre compte ou Microsoft Teams de votre Zoom compte.

   Si la configuration SMS est activée, le client reçoit un SMS contenant le lien pour rejoindre la téléconférence. Sinon, le client reçoit un e-mail avec le lien de la réunion.

8. **Facultatif :** Enregistrez la réunion.
   Pour plus d'informations, consultez le centre d'aide Zoom pour les Zoom appels ou Enregistrer une réunion dans Teams pour Microsoft Teams les appels.
   L'enregistrement de la réunion est ajouté à la page du formulaire Conférence dans l'application mobile Now Agent.

## Articles de la base de connaissances sur ServiceNow Agent

Recherchez des informations pertinentes dans les articles de la base de connaissances et voyez quand les membres de votre équipe sont sur site et s'ils sont dans les délais.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Accéder aux articles de la base de connaissances pertinents pour vos tâches de commande de travaux

Faites des recherches parmi les articles de la base de connaissances de votre organisation pour trouver des informations utiles pour une tâche de commande de travaux qui vous est affectée.

#### Avant de commencer
Rôle requis : wm_agent ou wm_dispatcher

#### Procédure

1. Ouvrez l'application ServiceNow Agent.
2. Affichez ou recherchez l’article de la base de connaissances.

#### Information associée

Configurez Knowledge Management Service Portal

### Accéder aux informations sur votre équipe

Sachez quand les membres de votre équipe sont sur place en train de travailler sur une tâche et s’ils sont à l’heure pour exécuter leurs tâches. Vous pouvez communiquez avec eux en les appelant ou en leur envoyant un message.

#### Avant de commencer
Rôle requis : wm_agent ou wm_dispatcher

#### Procédure

1. Ouvrez l'application ServiceNow Agent.
2. Dans la barre de navigation du pied de page, appuyez sur **Plus** et accédez à **Mon équipe**.
3. Appuyez sur l'équipe souhaitée et affichez les membres du groupe.
   L'e-mail, l'adresse, le numéro de contact, l'état actuel du calendrier et l'emplacement de l'agent sont affichés.
4. Communiquez avec un membre de votre équipe.

### Accéder aux articles de la base de connaissances joints à votre tâche de commande de travaux

Accédez aux articles de la base de connaissances joints aux tâches de commande de travaux sur l’application ServiceNow Agent .

#### Avant de commencer
Rôle requis : wm_agent ou wm_dispatcher

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez afficher le contenu des articles de la base de connaissances joints à vos tâches de commande de travaux en mode hors connexion et en ligne. La page d’affichage des articles de la base ServiceNow Agent de connaissances fournit plusieurs détails sur un article affiché, tels que le numéro d’article, la brève description, le contenu de l’article, l’auteur, etc.

**Remarque :**
Le nombre de vues de l’article n’est pas mis à jour dans la page d’affichage mobile.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Procédure

1. Ouvrez l'application ServiceNow Agent.
2. Appuyez sur **Mes tâches**.
3. Dans **Mes tâches**, appuyez sur **Tout afficher**.
4. Sélectionnez et ouvrez la tâche souhaitée.
5. Robinet **Connexe** > **Articles de la base de connaissances**.
6. Ouvrez l’article souhaité.

### Résultats

L’article s’ouvre dans une page Détails de la base de connaissances affichée dans un autre onglet de l’application ServiceNow Agent mobile. Le nom de l’onglet inclut le numéro de l’article de la base de connaissances et la dernière période de mise à jour.

## Fournir des commentaires pour les articles de la base de connaissances

Fournissez des commentaires sur un article de la base de connaissances en l’évaluant, en le marquant comme utile ou inutile, et en publiant des commentaires sur l’application ServiceNow Agent et en y répondant.

### Avant de commencer

Rôle requis : wm_agent

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez fournir des commentaires sur un article de la base de connaissances en mode en ligne ou hors ligne. Notez que la fonctionnalité de commentaire n’est pas activée en mode hors ligne.

### Procédure

1. Ouvrez l'application ServiceNow Agent.
2. Ouvrez un article que vous souhaitez afficher à partir de la liste des articles de la base de connaissances.
   a. Accédez à l’application ServiceNow Agent .
   b. Appuyez sur **Mes tâches**.
   c. Dans **Mes tâches**, appuyez sur **Tout afficher**.
   d. Sélectionnez et ouvrez la tâche souhaitée.
   e. Robinet **Connexe** > **Articles de la base de connaissances**.
   f. Ouvrez l’article souhaité.
3. Fournissez des commentaires sur l’article en le marquant comme utile ou inutile, en l’évaluant ou en laissant un commentaire.

## Accéder aux articles de la base de connaissances connexes

Découvrez des articles contenant des informations similaires sur une rubrique tout en affichant un article de la base de connaissances.

### Avant de commencer

Rôle requis : wm_agent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La liste des articles connexes s'affiche uniquement si l'administrateur a manuellement joint des articles connexes à l'article parent de la base de connaissances.

**Remarque :**
Les articles de la base de connaissances connexes sont accessibles en mode en ligne uniquement.

### Procédure

1. Ouvrez l'application ServiceNow Agent.
2. Ouvrez un article à partir de la liste des articles de la base de connaissances.
   a. Accédez à l'application ServiceNow Agent mobile.
   b. Appuyez sur **Mes tâches**.
   c. Dans **Mes tâches**, appuyez sur **Tout afficher**.
   d. Sélectionnez et ouvrez la tâche souhaitée.
   e. Robinet **Connexe** > **Articles de la base de connaissances**.
   f. Ouvrez l'article souhaité.
3. Appuyez sur l'onglet **Listes connexes** .
4. Appuyez sur **Articles connexes** et ouvrez un article qui vous intéresse.

### Résultats

La liste Articles connexes affiche les articles de la base de connaissances recommandés.

## Accéder à des articles de la base de connaissances traduits

Affichez les versions traduites des articles de la base de connaissances publiés via l'application ServiceNow Agent mobile.

### Avant de commencer

Rôle requis : wm_agent

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un article n'est disponible dans d'autres langues que si un auteur a créé la traduction de cet article de la base de connaissances. Si la traduction d'un article n'est pas disponible dans la langue sélectionnée, l'article s'affiche dans la langue d'origine dans laquelle il a été créé.

**Remarque :**
Les articles de la base de connaissances traduits sont accessibles en mode en ligne uniquement.

### Procédure

1. Ouvrez l'application ServiceNow Agent.
2. Ouvrez un article à partir de la liste des articles de la base de connaissances.
   a. Accédez à l'application ServiceNow Agent mobile.
   b. Appuyez sur **Mes tâches**.
   c. Dans **Mes tâches**, appuyez sur **Tout afficher**.
   d. Sélectionnez et ouvrez la tâche souhaitée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

e. Robinet **Connexe** > **Articles de la base de connaissances**.

f. Ouvrez l'article souhaité.

3. Appuyez sur l'onglet **Listes connexes** .
4. Appuyez sur **Articles traduits**.
5. Ouvrez un article à partir de la liste des versions traduites de l'article.

## Travailler hors ligne sur ServiceNow Agent

Lorsque vous êtes sur le site d'une tâche où aucune connexion Internet n'est disponible, vous pouvez effectuer des tâches de service sur site, enregistrer du temps, suivre l'utilisation des actifs, créer des besoins de pièces et terminer des commandes de travaux et des tâches à l'aide de l'application ServiceNow Agent .

### Exécuter ServiceNow Agent en mode hors ligne

Téléchargez les données de service sur site dans le cache de l'application et activez le mode mobile hors ligne pour exécuter les tâches de service sur site à des emplacements dépourvus de connexion Internet. Synchronisez les données lorsque votre équipement mobile est à nouveau en ligne.

#### Avant de commencer

Rôle requis : wm_agent ou wm_dispatcher

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez consulter une liste de toutes les actions effectuées lorsque votre appareil était hors ligne ainsi que l'horodatage pour chaque action dans la boîte d'envoi du mode hors ligne. Génère des données plates des calendriers d'agents qui sont utilisées dans l'application mobile pour les téléchargements planifiés de charges utiles hors ligne. L'administrateur peut également choisir de télécharger automatiquement le cache en arrière-plan en configurant les propriétés système. Cela permet de vous donner au moins un téléchargement de données au début du quart.

#### Procédure

1. Ouvrir l'application ServiceNow Agent .
2. Connectez-vous à votre instance d'application Service sur site.
3. Effectuez les actions suivantes : appuyez sur l'icône de menu et sélectionnez **Hors ligne**.
   - Appuyez sur **Plus**.
   - Appuyez sur **Paramètres**.
   - Appuyez sur **Hors ligne**.
4. Pour télécharger automatiquement le cache planifié en arrière-plan, appuyez sur le bouton **Activer**.
   Pour plus d'informations, consultez Mise en cache hors connexion planifiée .
   La mise en mémoire cache hors ligne planifiée télécharge automatiquement votre cache en fonction de votre calendrier de travail. La mise en mémoire cache planifiée fonctionne en arrière-plan, pour que vous puissiez continuer à utiliser l'application pendant que le téléchargement se termine. Vous pouvez également activer l'option **Wi-Fi uniquement** pour télécharger le cache lorsque vous êtes connecté à un réseau Wi-Fi. Cette opération fournit une synchronisation transparente lorsque l'appareil se connecte en ligne.
5. Effectuez l'une des opérations suivantes pour télécharger des données et vous déconnecter.
6. Mettez à jour ou effacez le cache sur l'application mobile.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 faites passer votre application en mode en ligne, puis à nouveau en mode hors ligne, vous pouvez télécharger les données mises à jour sur le cache de l'application. Vous pouvez effacer le cache après avoir fait passer l'application en mode en ligne.

- Pour mettre à jour le cache de l'application, appuyez sur **Mettre à jour le cache**. L'application recharge les données vers le cache. Reportez-vous à l'étape précédente pour faire passer l'application en mode hors ligne.
- Pour effacer le cache, appuyez sur **Effacer le cache**.

7. Synchronisez les enregistrements mis à jour.
   L'application synchronise toutes les données que vous avez mises à jour hors ligne.

**Information associée**

Mettre à jour des enregistrements sans connexion Internet

## Travailler avec des tâches lorsque votre équipement mobile est hors ligne

Gérez les tâches, enregistrez le temps, suivez l'inventaire, mettez en pause les tâches, terminez des tâches et consultez des articles de la base de connaissances à l'aide de votre équipement mobile lorsque vous êtes hors ligne.

À l'aide de votre instance Field Service sur votre équipement mobile en mode hors ligne, vous pouvez :

**Exécuter les tâches qui vous sont affectées à l'emplacement de la tâche.**

- Commencez à travailler sur des tâches en acceptant ou en rejetant les tâches qui vous sont affectées.
- Enregistrez l'heure à laquelle vous commencez à vous rendre sur le site de la tâche ou commencez à travailler sur une tâche.

**Afficher les articles de la base de connaissances**

- Lorsque vous souhaitez rechercher des informations sur la façon dont une tâche de commande de travaux similaire a été exécutée Accéder aux articles de la base de connaissances joints à votre tâche de commande de travaux.
- Lorsque vous souhaitez évaluer un article Fournir des commentaires pour les articles de la base de connaissances.

**Suivre l'utilisation des actifs.**

- Appuyez sur **Mon inventaire** sur votre application mobile pour consulter votre inventaire.
- Après avoir travaillé sur un enregistrement de tâche, les ressources utilisées pour une tâche.

**Enregistrez une dépense accessoire.**

Enregistrez une dépense secondaire qui s'est produite lorsque vous êtes hors ligne : Enregistrez une dépense secondaire

**Créer une tâche de commande de travaux.**

Créer, exécuter et marquer une tâche comme fermée terminée en mode hors connexion : Créer une tâche de commande de travaux

**Mettez en pause des tâches de commande de travaux.**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque vous souhaitez faire une pause dans l'activité de la tâche, mettez en pause une tâche de commande de travaux.

**Créez un besoin de pièces.**

Créer un nouveau besoin de pièce en mode hors connexion : Demander l'inventaire

**Exécuter des commandes de travaux et des tâches de commande de travaux.**

- Une fois que vous avez terminé le travail sur une tâche , fermez une tâche de commande de travaux.
- Lorsque vous avez terminé toutes les tâches liées à une commande de travaux, terminez la commande de travaux.

**Consignez des éléments secondaires.**

Signalez les dépenses telles que le coût de la location de voiture, le kilométrage et les coûts de fournisseur pour exécuter les tâches de commande de travaux en consignant les éléments secondaires.

**Remplir le questionnaire**

Répondez aux questionnaires lorsque le mobile est hors ligne. Pour plus d'informations, consultez Remplir le questionnaire.

Vous pouvez fermer les SLA de commande de travaux en mode hors connexion. L'application mobile Field Service enregistre l'horodatage de l'appareil lors de la fermeture du SLA. Après avoir connecté votre appareil à Internet et synchronisé les données, l'administrateur SLA peut réparer le SLA pour afficher l'heure réelle à laquelle le SLA a été fermé.

### Réparer un SLA après la fermeture d'une commande de travaux sur ServiceNow Agent

Réparez un SLA pour capturer l'horodatage de l'appareil qui a été enregistré lorsqu'un SLA a été fermé sur l'application ServiceNow Agent en mode hors ligne.

## Avant de commencer

Rôle requis : sla_admin ou admin

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les agents et les répartiteurs peuvent fermer les SLA de commande de travaux lorsque leur application mobile est hors ligne. L'application mobile enregistre l'horodatage de l'appareil lorsque le SLA a été fermé. Lorsque l'application mobile est à nouveau en ligne et que les données sont synchronisées, vous pouvez réparer le SLA et capturer l'horodatage de cet appareil. Cela reflète l'heure réelle à laquelle le SLA a été clôturé.

## Procédure

1. Dans votre instance de bureau, accédez à **Service sur site** > **SLA mis à jour hors ligne**.
2. Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Sélectionnez un SLA à réparer.
   - Si vous avez plus d'un SLA à réparer, sélectionnez ces SLA.
3. Cliquez sur **Réparer**.

**Information associée**

Réparer les 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.

## Fermeture des tâches le Agent mobile

Une commande de travaux est automatiquement fermée lorsque toutes les tâches de commande de travaux qui lui sont associées ont été fermées.

### Fermer une tâche de commande de travaux

Fermez une tâche de commande de travaux en la marquant comme terminée après avoir effectué le travail requis pour la tâche. Vous pouvez fermer la tâche de commande de travaux en la marquant comme incomplète et créer de manière optionnelle une tâche de suivi à exécuter.

#### Avant de commencer

Les agents peuvent uniquement fermer les tâches de commande de travaux qui leur sont affectées. La tâche de commande de travaux doit être à l'état **Travail en cours**.

Rôle requis : wm_agent ou wm_dispatcher

#### Procédure

1. Ouvrez l'application Now Mobile Agent.
2. Appuyez sur **Mes tâches**.
3. Dans la section **Mes tâches**, appuyez sur **Tout afficher**.
4. Sélectionnez la tâche de commande de travaux que vous souhaitez fermer.
5. Effectuez l'une des opérations suivantes.
   Lorsque toutes les tâches de commande de travaux associées à une commande de travaux sont fermées, la commande de travaux est automatiquement fermée.

#### Que faire ensuite

Vous pouvez afficher les tâches de commande de travaux fermées au cours des sept derniers jours en accédant à **Mes tâches** > **Tâches récemment fermées** dans l'application Now Mobile Agent.

Vous pouvez modifier la période d'affichage des dernières tâches de commande de travaux fermées dans la liste des tâches récemment fermées. Pour plus d'informations, consultez Configurer la liste des tâches de commande de travaux récemment fermées.

**Information associée**

Fermeture de commandes de travaux

Propriétés système

### Répondre à une tâche révisée

Répondez à une tâche qui vous a été renvoyée pour révision. Mettez à jour la tâche de commande de travaux avec les détails demandés et soumettez la tâche au réviseur.

#### Avant de commencer

Rôle requis : wm_agent

Assurez-vous que le module d'extension Gestion de la qualité du service sur site est actif. Pour plus d'informations, consultez Activer Gestion de la qualité du service sur site.

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous fermez une tâche de commande de travaux, la tâche est envoyée à un réviseur. Le réviseur peut marquer la tâche comme terminée ou demander plus

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Pour plus d'informations, consultez Examiner une tâche. Vous recevez une notification concernant la tâche de commande de travaux qui doit être examinée.

### Procédure

1. Ouvrez l’application Now Mobile Agent.
2. Accédez à la tâche de commande de travaux.
   - Accédez aux **Notifications** et sélectionnez la tâche de commande de travaux qui doit être examinée.
   - Accédez à la **Mes tâches** > **Tâches fermées** > **Informations requises** et sélectionnez la tâche de commande de travaux qui doit être révisée.
3. Ajoutez les informations demandées.

   **Remarque :**
   Les informations requises dépendent de ce qui a été demandé.

4. Appuyez sur **Mettre à jour la tâche de commande de travaux**.
5. Fournissez des détails sur ce qui a été mis à jour dans le champ **Notes** .
6. Appuyez sur **Soumettre**.

### Résultats

La tâche de commande de travaux est renvoyée au réviseur. Le réviseur peut fermer la tâche ou vous la renvoyer pour révision.

## Example: Ajouter le temps passé

Le réviseur a envoyé la tâche de commande de travaux en vous demandant d’ajouter le temps de travail. Vous accédez à la tâche de commande de travaux via des notifications. Dans la liste connexe Temps travaillé, sélectionnez **Enregistrer le temps** et remplissez le formulaire pour enregistrer le temps travaillé. Vous revenez aux détails de la tâche de commande de travaux et appuyez sur **Mettre à jour la tâche de commande de travaux**. Vous saisissez « J’ai saisi mon temps de travail » dans le champ **Notes** et soumettez la tâche.

### Terminer une commande de travaux

Recevez la signature digitale et la confirmation d’un client lorsqu’une commande de travaux a été exécutée.

### Avant de commencer

Le bouton **Signer et confirmer** doit être activé pour recevoir la confirmation digitale d’un client une fois qu’une commande de travaux est fermée.

L’aptitude de résumés PDF signés doit être activée pour générer le résumé d’une commande de travaux et obtenir la signature du client sur la commande de travaux une fois qu’elle a été fermée. Pour plus d’informations sur l’activation de l’aptitude de résumés PDF, consultez Résumés PDF signés pour les commandes de travaux fermées.

Lorsque toutes les tâches de commande de travaux associées à la commande de travaux sont fermées, la commande de travaux est automatiquement fermée.

Rôle requis : wm_agent ou wm_dispatcher

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Procédure

1. Ouvrez l'application Now Mobile Agent.
2. Localisez la commande de travaux que vous souhaitez exécuter.
   a. Appuyez sur **Mes tâches**.
   b. Dans la section **Mes tâches**, appuyez sur **Tout afficher**.
   c. Sélectionnez la tâche de commande de travaux associée à la commande de travaux que vous souhaitez fermer.
   d. Sélectionnez le numéro de la commande de travaux.
   e. Sélectionnez la commande de travaux pour afficher les détails.
3. Recevez la signature et la confirmation du client pour avoir exécuté la commande de travaux.
   a. Sélectionnez l'onglet **Détails**.
   b. Appuyez sur **Aperçu** pour examiner les détails de la commande de travaux fermée.
   c. Appuyez sur **Signer et confirmer**.
   d. Appuyez sur le champ **Signature**.
   e. Dans le pavé de signature, recevez la signature du client pour confirmer le travail terminé.
   f. Acceptez la signature.
      - Sur un appareil iOS, appuyez sur **Soumettre**.
      - Sur un appareil Android, appuyez sur l'icône terminer.

      Le résumé PDF signé est généré et joint au formulaire de commande de travaux. Vous pouvez consulter le résumé PDF signé dans le flux d'activité.

**Remarque :**
cliquez sur l'icône de la corbeille pour annuler la signature.

## Permettez aux clients de signer et de confirmer les commandes de travaux sur votre équipement mobile

Permettez aux clients de signer et de confirmer numériquement une commande de travaux sur l'application une fois qu'elle Agent mobile a été fermée.

### Avant de commencer

Rôle requis : admin

### Procédure

1. Sur votre instance Field Service de bureau, accédez à **Mobile système** > **Applications mobiles**.
2. Sélectionnez **Service sur site**.
3. Dans la liste connexe Dossiers, sélectionnez **Mon travail**.
4. Dans les écrans appartenant à la liste connexe Dossier, sélectionnez **Commande de travaux**.
5. Effectuez l'une des actions suivantes pour activer le bouton **Signer et confirmer**.
6. Sélectionnez **Signer et confirmer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Cochez la case **Actif**.
8. Sélectionnez **Mettre à jour**.

### Annuler ou suspendre une commande de travaux

Annulez une commande de travaux si elle n'est plus nécessaire ou suspendez une commande de travaux si vous souhaitez reprendre le travail plus tard.

#### Avant de commencer

Vous pouvez annuler ou suspendre une commande de travaux qui n'a pas été fermée.
Rôle requis : wm_agent ou wm_dispatcher

#### Procédure

1. Ouvrez l'application Agent mobile.
2. Appuyez sur **Mes tâches**.
3. Dans la section **Mes tâches**, appuyez sur **Tout afficher**.
4. Sélectionnez la tâche de commande de travaux.
5. Sélectionnez le numéro de commande de travaux associé à la tâche.
   Le numéro, l'état et la brève description de la commande de travaux apparaissent.
6. Sélectionnez la commande de travaux pour afficher les détails.
7. Appuyez sur l'icône Actions supplémentaires (icône ⋮) et annulez ou suspendez la commande de travaux.
   - Pour annuler la commande de travaux, sélectionnez **Annuler la commande de travaux**.
   - Pour suspendre la commande de travaux :
     a. Sélectionnez **Suspendre**.
     b. Sélectionnez **Remarque de suspension**.
     c. Entrez le motif pour lequel vous souhaitez suspendre cette commande de travaux.
     d. Annulez la commande de travaux.
        - Sur un appareil iOS, appuyez sur **Retour**.
        - Sur un appareil Android, appuyez sur l'icône de retour.
     e. Retournez à l'écran de commande de travaux.
        - Sur un appareil iOS, appuyez sur **Retour**.
        - Sur un appareil Android, appuyez sur l'icône terminer.

     Lorsque vous êtes prêt à reprendre le travail, appuyez sur l'icône de débordement et sélectionnez **Reprendre**.

### Mettre en pause une tâche de commande de travaux

Enregistrez une pause d'une Agent mobile tâche de commande de travaux si vous n'êtes pas en mesure de poursuivre la tâche pour une raison quelconque. Vous pouvez reprendre la tâche de commande de travaux lorsque vous recommencez à travailler dessus. Le système suit automatiquement et calcule le temps réel nécessaire pour terminer la tâche, même si vous avez travaillé à des intervalles différents.

#### Avant de commencer

Rôle requis : wm_agent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La tâche de commande de travaux doit être à l'état de Travail en cours pour arrêter le minuteur.

### Procédure

1. Ouvrez l'application Agent mobile.
2. Appuyez sur **Mes tâches**.
3. Dans la section **Mes tâches**, appuyez sur **Tout afficher**.
4. Ouvrez la tâche de commande de travaux que vous souhaitez suspendre.
5. Cliquez sur **Suspendre le travail**.
   Le bouton bascule automatiquement sur **Reprendre le travail**. Une pause sur la tâche de commande de travaux désactive les actions mobiles telles que Utiliser la pièce, Fermer terminé, Modifier, Questionnaires, Supprimer la pièce, Créer le besoin de pièce, Heure de l'enregistrement et Fermer incomplet sur la tâche de commande de travaux. **L'état de votre agent de travail** est automatiquement mis à jour en tant que **Travail en pause** pour déterminer que vous avez mis en pause le travail sur une tâche.
6. Cliquez sur **Reprendre le travail** lorsque vous êtes prêt à travailler à nouveau sur l'activité.
   **L'état de votre agent de travail** est automatiquement mis à jour sur **Sur site** pour déterminer que vous avez repris le travail sur une tâche.

### Résultats

Chaque fois que vous suspendez ou reprenez le travail sur la tâche, un horodatage est capturé dans le flux d'activité et le temps réel pendant lequel vous avez travaillé sur la tâche est automatiquement calculé. Une entrée pour le temps passé sur la tâche est créée dans la liste connexe **Temps de travail** .

## Enregistrer le temps travaillé sur une tâche de commande de travaux

Enregistrez la durée d'exécution d'une tâche à l'aide de l'application Agent mobile .

### Avant de commencer

Rôle requis : wm_agent ou wm_dispatcher

### Procédure

1. Ouvrez l'application Agent mobile.
2. Appuyez sur **Mes tâches**.
3. Dans la section **Mes tâches**, appuyez sur **Tout afficher**.
4. Sélectionnez une tâche de commande de travaux pour enregistrer le temps.
5. Appuyez sur l'icône Actions supplémentaires (icône ⋮), puis sélectionnez **Heure de l'enregistrement**.
6. Sélectionnez les éléments souhaités dans l'un des champs suivants :

| Champ | Description |
|---|---|
| Date de travail | Date à laquelle la tâche a été exécutée. |
| Catégorie | Catégorie pour la tâche exécutée. |
| Temps de travail (en heures) | Nombre d'heures de travail passées sur la tâche. |
| Temps de travail (en minutes) | Nombre de minutes de travail passées sur la tâche. |
| Commentaires | Remarques supplémentaires à propos de la tâche. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Enregistrez la durée de la tâche.
   - Sur un appareil iOS, appuyez sur bouton **Soumettre**.
   - Sur un appareil Android, appuyez sur l'icône d'envoi.

### Enregistrer une dépense secondaire pour une tâche de commande de travaux

Enregistrer les dépenses secondaires associées à votre déplacement professionnel via l'application Agent mobile pour exécuter des tâches de commande de travaux.

**Avant de commencer**
Rôle requis : wm_agent

**Pourquoi et quand exécuter cette tâche**
Consignez vos dépenses secondaires pour gérer les frais (tels que les coûts de location de véhicule, de kilométrage et de fournisseur) que vous payez via l'application mobile pour exécuter votre tâche de commande de travaux. Vous pouvez joindre un reçu pour une dépense secondaire enregistrée.

**Procédure**

1. Ouvrez l'application Agent mobile.
2. Dans l'onglet **Mon travail** , sélectionnez une tâche de commande de travaux pour enregistrer les dépenses associées.
3. Appuyez sur le menu en haut à droite et sur l'onglet **Consigner un incident**.
4. Dans le champ **Type** , sélectionnez le type de cet accessoire.
5. Dans le champ **Devise**, sélectionnez la devise utilisée pour la dépense.
6. Dans le champ **État**, indiquez si la dépense s'est déjà produite (**Induit**) ou n'a pas encore eu lieu (**En attente**).
7. Dans le champ **Description**, saisissez une description de l'élément secondaire que vous souhaitez enregistrer.
8. Téléchargez des fichiers ou des photos en pièce jointe, le cas échéant.
9. Enregistrez la dépense pour l'élément secondaire.
   - Sur un appareil iOS, appuyez sur bouton **Soumettre**.
   - Sur un appareil Android, appuyez sur l'icône d'envoi.

### Modifier ou supprimer une dépense secondaire pour une tâche de commande de travaux

Modifiez ou supprimez vos éléments secondaires consignés dans les formulaires WOT ou dans les applets Mes incidents.

**Avant de commencer**
Rôle requis : wm_agent

**Procédure**

1. Ouvrez l'application Agent mobile.
2. Accédez à vos éléments secondaires de l'une des manières 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.

- À partir des formulaires WOT :
  a. Dans l'onglet **Mon travail** , sélectionnez une tâche de commande de travaux.
  b. Appuyez sur l'onglet **Associé** .
  c. Faites défiler la page vers le bas jusqu'à l'onglet **Éléments secondaires** .
- Applets From My Incidentals :
  a. Appuyez sur **Plus** dans le coin inférieur droit.
  b. Appuyez sur **Mes incidents**.

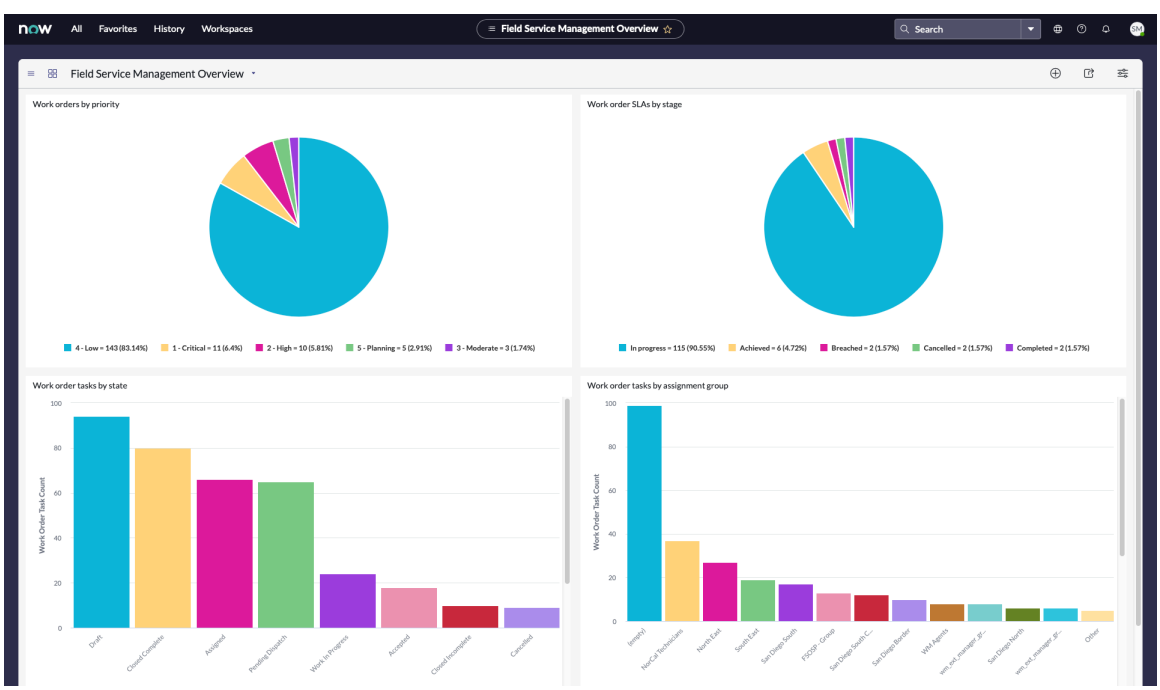
3. Appuyez sur un élément secondaire pour afficher les détails.
4. Appuyez sur le menu supérieur droit, puis appuyez sur **Modifier** ou **Supprimer**.
5. Enregistrez l'enregistrement.

# Solutions d'analyse et de génération de rapports pour Gestion des services sur site

Service sur site Les solutions d'analyse et de reporting contiennent des tableaux de bord préconfigurés avec des visualisations de données exploitables pour améliorer vos processus et pratiques business.

## Utiliser le Gestion des services sur site Tableau de bord de vue d'ensemble

Utilisez le tableau de bord Vue d'ensemble Gestion des services sur site pour examiner les commandes de travaux par ordre de priorité. Vous pouvez également afficher les tâches par leurs groupes d'affectation.




## Rôles ServiceNow AI Platform requis

Le rôle wm_basic est nécessaire pour suivre l'état des commandes de travaux.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Traduction automatique

## Cas d'utilisation

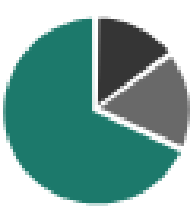
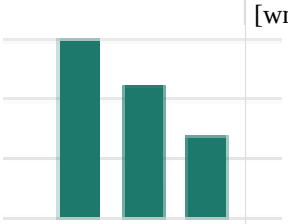
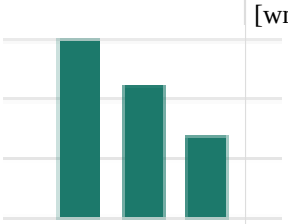
Le cas d’utilisation suivant fournit un exemple de la façon dont un gestionnaire interne utiliserait ce tableau de bord.

### Exemple d’utilisation du Gestion des services sur site tableau de bord Vue d’ensemble

| Utilisateur | Utilisation du tableau de bord |
|---|---|
| Tous les utilisateurs ayant le rôle wm_basic | Examine les tâches de commande de travaux par priorité. Comprend l’état des tâches de commande de travaux. |

## Visualisations des données

### Options de visualisation des commandes de travaux

| Titre | Type | Table source | Description |
|---|---|---|---|
| Commande de travaux par priorité | Tarte | [wm_order] | Vue d’ensemble des commandes de travaux en fonction de leur priorité. |
| SLA de commande de travaux par étape |  Tarte | [task_SLA] | Vue d’ensemble des tâches de commande de travaux par étape, telle que En cours, Réalisée ou Rompue. |
| Tâches d'ordre de travail par état |  Bar | [wm_task] | Vue d’ensemble des tâches de commande de travaux par état d’avancement actuel. |
| Tâches d'ordre de travail par groupe d'affectation |  Bar | [wm_task] | Vue d’ensemble des tâches de commande de travaux en fonction des différents groupes d’affectation. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

# Monitoring des opérations en temps réel

Surveillez de façon proactive les tendances critiques des services sur site et effectuez un suivi des allocations de coûts grâce à des tableaux de bord.

Vous pouvez :

- suivre le degré de proactivité avec lequel les problèmes ont été identifiés et signalés ;
- Surveiller la qualité d'utilisation des ressources de service sur site
- Analyser le temps estimé par rapport au temps réel nécessaire pour accomplir les tâches
- allouer, suivre et générer des rapports sur les dépenses pour toutes les opérations.

## Utiliser le tableau de bord de Gestion des services sur site

Le module de vue d'ensemble Gestion des services sur site fournit une carte de répartition qui affiche les tâches et les liens vers les enregistrements de tâches connexes.

**Avant de commencer**
Rôle requis : dispatcher

**Procédure**

Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Vue d'ensemble**.

La vue de la carte dépend de l'activation ou non du module d'extension Field Service Management Geolocation Demo Data (com.snc.work_management_geolocation.demo).

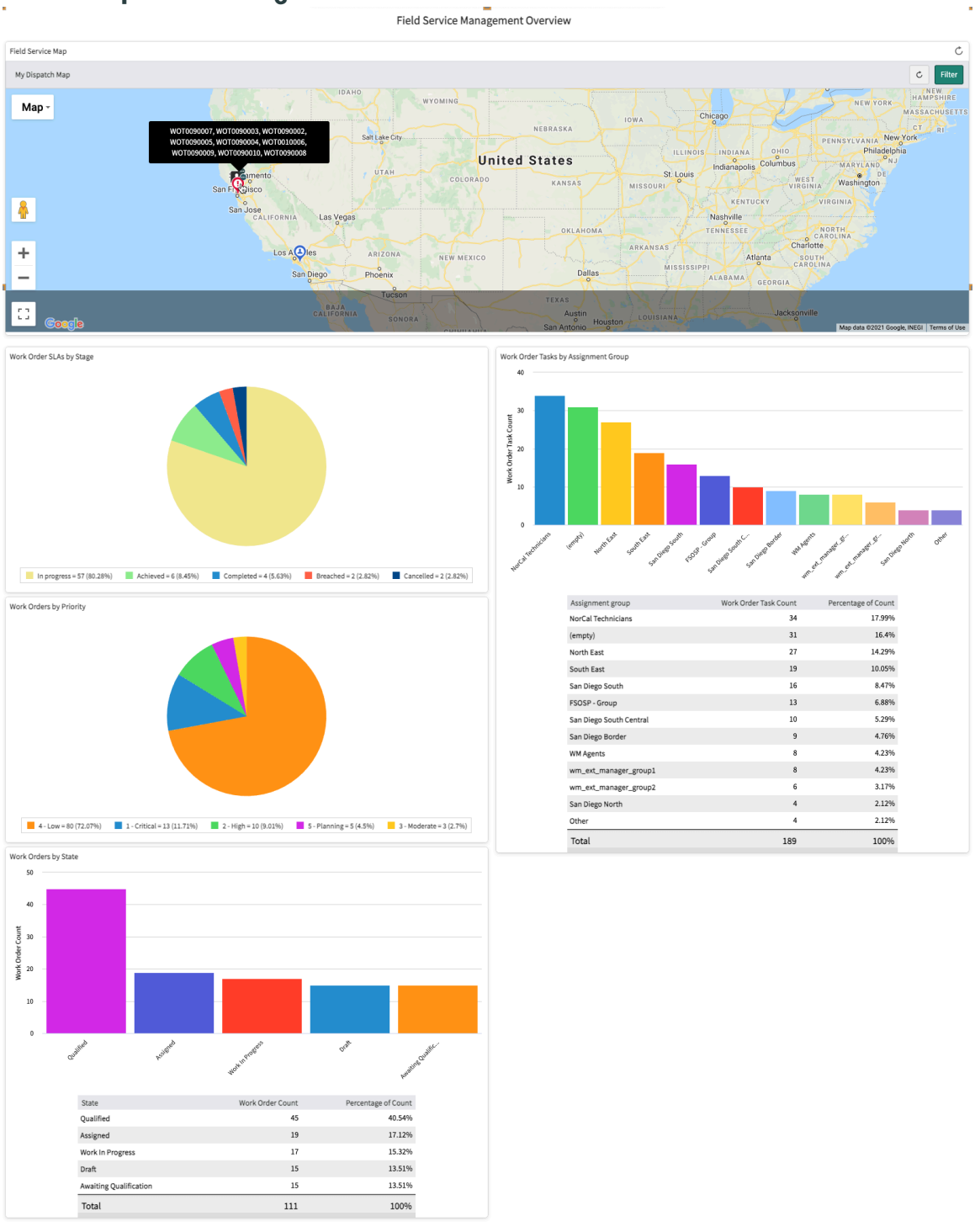
**Example**

La vue de la carte de répartition avec la géolocalisation activée regroupe les tâches et les agents par proximité et affiche les enregistrements connexes dans des fenêtres contextuelles sur la carte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Carte de répartition avec géolocalisation




La vue de la carte de répartition sans géolocalisation activée affiche les tâches individuelles par état ainsi que les enregistrements connexes dans une fenêtre distincte.

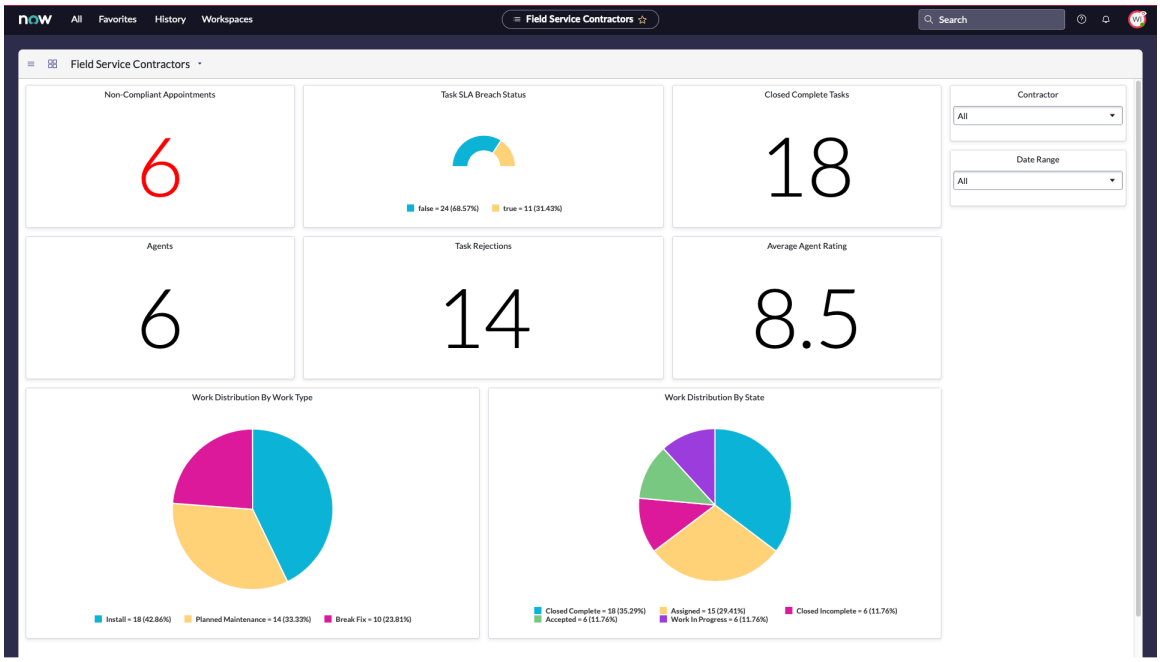
Vous pouvez cliquer sur les éléments contenus dans les rapports pour obtenir plus d'informations sans quitter la page de vue d'ensemble.

## Tableau de bord du prestataire

Utilisez ce tableau de bord pour passer en revue l'état des tâches de commande de travaux, les agents, les commentaires des agents et les nominations des sociétés contractantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 ServiceNow AI Platform requis

Le rôle wm_contractor_manager_int est nécessaire pour suivre l'état des commandes de travaux et des agents des sociétés contractantes.

## Cas d'utilisation

Le cas d'utilisation suivant fournit un exemple de la façon dont un gestionnaire interne utiliserait ce tableau de bord.

### Scénarios de cas d'utilisation pour le tableau de bord du prestataire

| Utilisateur | Utilisation du tableau de bord |
| --- | --- |
| Gestionnaire interne | Examine la progression de la tâche de commande de travaux et les résultats des commentaires de l'agent en fonction de la société contractante sélectionnée et de la plage de dates.<br><br>Cliquez sur n'importe quelle zone d'un graphique pour afficher les enregistrements correspondants. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Visualisations des données

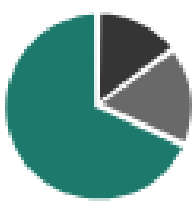
### Vue d’ensemble des visualisations de données sur le tableau de bord du prestataire

| Titre | Type | Table source | Description |
|---|---|---|---|
| Rendez-vous non conformes | Score unique | [wm_task] | Nombre de rendez-vous non démarrés à temps. |
| État de violation du SLA de tâche | Couronne demi-cercle | [Task_sla] | Tâches de commande de travaux de données qui ont enfreint le SLA de tâche. |
| Tâches terminées fermées | Score unique | [wm_task] | Nombre de tâches de commande de travaux fermées par des agents. |
| Agents | Score unique | [Sys_user] | Nombre d’agents associés à la société contractante. |
| Rejets de tâches | Score unique | [wm_task_rejection] | Nombre de tâches de commande de travaux rejetées par le gestionnaire prestataire. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Vue d'ensemble des visualisations de données sur le tableau de bord du prestataire (suite)**

| Titre | Type | Table source | Description |
|---|---|---|---|
| Évaluation moyenne de l'agent | Score unique | [wm_agent_rating] | Évaluation moyenne de tous les agents de la société. |
| Répartition des travaux par type de travail | Tarte  | [wm_task] | Pourcentage de tâches de commande de travaux divisées en fonction du type de travail, comme l'installation, la réparation et la réparation, etc. |
| Répartition des travaux par état | Tarte | [wm_task] | Pourcentage de tâches de commande de travaux divisées en fonction de leur état en temps réel, tel que Affecté, Travail en cours, etc. |

## Filtres

**Options de filtre sur le tableau de bord du prestataire**

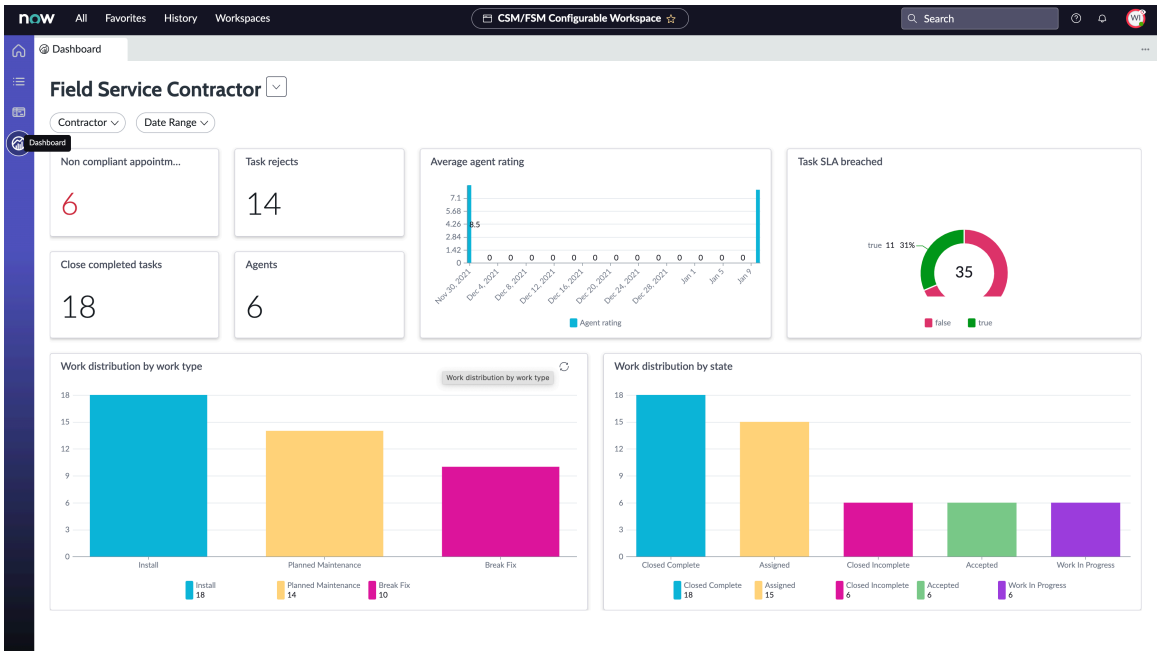
| Nom | Type de filtre | Type de contrôle d'interface utilisateur | Description |
|---|---|---|---|
| Prestataire | Référence | Sélectionner une seule entrée | Filtrez les résultats du rapport en fonction d'une société contractante sélectionnée ou de tous. |
| Plage de dates | Date | Sélectionner une seule entrée | Filtrez les résultats du rapport en fonction de la plage de dates sélectionnée, telle que les 30 derniers jours. |

# Tableau de bord du prestataire dans l'espace de travail configurable

Utilisez ce tableau de bord pour passer en revue l'état des tâches de commande de travaux, l'évaluation de l'agent et la répartition du travail par type et état.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.




## Rôles ServiceNow AI Platform requis

- Le rôle wm_contractor_manager_int est nécessaire pour suivre l'état des commandes de travaux et des agents des sociétés contractantes.
- Le rôle wm_dispatcher est nécessaire pour afficher les commandes de travaux.

## Accéder au tableau de bord du prestataire dans l'espace de travail configurable

Pour ouvrir le tableau de bord, accédez à **Espaces de travail >de service sur site > Espace de travail configurable CSM/FSM**.

## Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont les différentes personnes de votre organisation utilisent ce tableau de bord, consultez ces cas d'utilisation.

### Scénarios de cas d'utilisation pour le tableau de bord du prestataire

| Utilisateur | Utilisation du tableau de bord |
|---|---|
| Gestionnaire interne | Examine la progression de la tâche de commande de travaux et les résultats des commentaires de l'agent en fonction de la société contractante sélectionnée et de la plage de dates.<br><br>Cliquez sur n'importe quelle zone d'un graphique pour afficher les enregistrements correspondants. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Visualisations des données

### Visualisations de données sur le tableau de bord du prestataire

| Titre | Type | Table source | Description |
|---|---|---|---|
| Rendez-vous non conformes | Score unique | [wm_task] | Nombre de rendez-vous non démarrés à temps. |
| Rejets de tâches | Score unique | [wm_task_rejection] | Nombre de tâches de commande de travaux rejetées par le gestionnaire prestataire. |
| Fermer les tâches terminées | Score unique | [wm_task] | Nombre de tâches de commande de travaux fermées par des agents. |
| Agents | Score unique | [sys_user] | Nombre d’agents associés à la société contractante. |
| Évaluation moyenne de l'agent | Score unique | [wm_agent_rating] | Évaluation moyenne de tous les agents de la société contractante. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 de données sur le tableau de bord du prestataire (suite)**

| Titre | Type | Table source | Description |
|---|---|---|---|
| Tâche de SLA rompue | Couronne demi-cercle | [task_SLA] | Tâches de commande de travaux de données qui ont enfreint le SLA de tâche. |
| Répartition des travaux par type de travail | Tarte | [wm_task] | Pourcentage de tâches de commande de travaux divisées en fonction du type de travail, comme l'installation, la réparation et la réparation, etc. |
| Répartition des travaux par état | Tarte | [wm_task] | Pourcentage de tâches de commande de travaux divisées en fonction de leur état en temps réel, tel que Affecté, Travail en cours, etc. |

### Filtres

**Options de filtre sur le tableau de bord du prestataire**

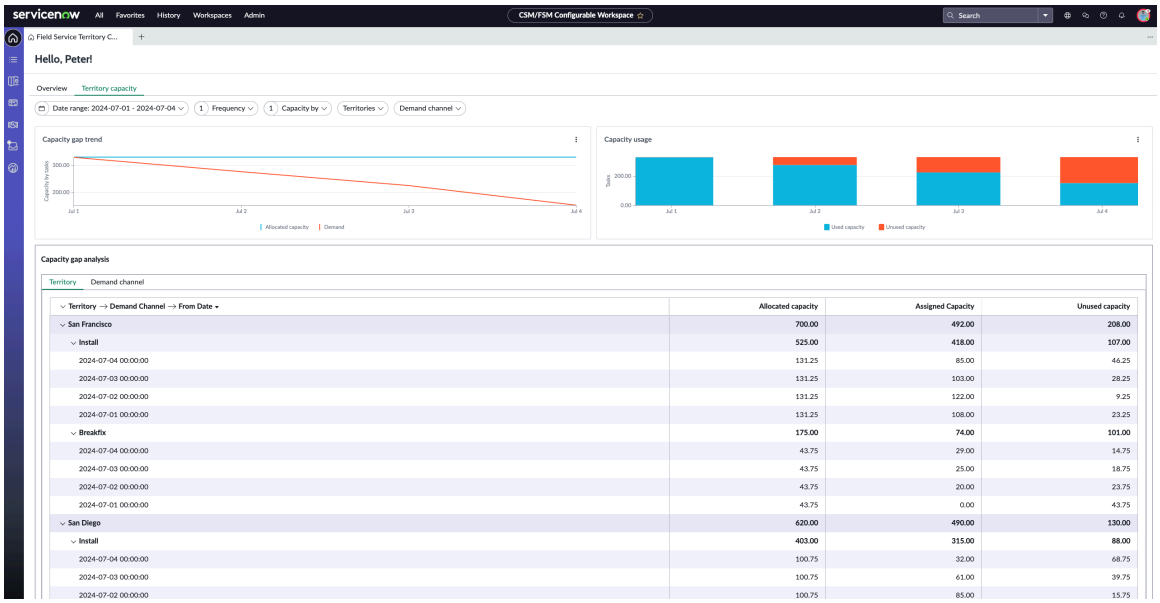
| Nom | Type | Description |
|---|---|---|
| Prestataire | Référence | Filtrez les résultats du rapport en fonction d'une société contractante sélectionnée ou de tous. |
| Plage de dates | Date | Filtrez les résultats du rapport en fonction de la plage de dates sélectionnée, telle que les 30 derniers jours. |

## Service sur site Tableau de bord d'analyse de la capacité du territoire

Utilisez le tableau de bord Analyse de la capacité du territoire pour suivre les Service sur site tendances de capacité à l'aide de tableaux et de graphiques interactifs, effectuer une analyse des écarts avec un tableau croisé dynamique personnalisable et appliquer des filtres pour un affichage ciblé des données et une prise de décision éclairée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.




## Rôles ServiceNow AI Platform requis

- Les rôles fsm_territory_manager, fsm_territory_planner sont nécessaires pour accéder au tableau de bord.
- Le rôle fsm_resource_manager est requis pour afficher les données relatives à ses territoires respectifs.

## Accéder au tableau de bord Analyse des capacités du territoire du service sur site dans l'espace de travail configurable

Pour ouvrir le tableau de bord, accédez à **Espaces de travail >de service sur site >espace de travail configurable CSM/FSM>onglet Accueil>capacité du territoire**.

## Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont les différentes personnes de votre organisation utilisent ce tableau de bord, consultez ces cas d'utilisation.

### Scénarios de cas d'utilisation pour le tableau de bord

| Utilisateur | Utilisation du tableau de bord |
|---|---|
| Planificateur de territoires | Gère et optimise les ressources de service sur site. Cela implique de suivre les tendances de capacité, d'analyser les écarts de capacité via un tableau croisé dynamique personnalisable et d'appliquer des filtres pour une analyse ciblée des données.<br><br>Le planificateur ajuste l'allocation des ressources en fonction des aperçus afin de minimiser les temps d'arrêt et d'améliorer les niveaux de service, gère les événements spéciaux en remplaçant les paramètres de capacité standard et collabore avec les membres de l'équipe pour assurer le bon |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Scénarios de cas d'utilisation pour le tableau de bord (suite)**

| Utilisateur | Utilisation du tableau de bord |
|---|---|
| | déroulement des opérations de service sur site. |
| Gestionnaire du territoire | Optimise les performances dans des zones géographiques spécifiques. Surveille les tendances de capacité à l'aide de graphiques interactifs, effectue une analyse des écarts à l'aide d'un tableau croisé dynamique personnalisable et applique des filtres pour obtenir des aperçus ciblés.<br><br>Le gestionnaire ajuste les paramètres de capacité pour les événements spéciaux, assure une allocation efficace des ressources et analyse les données détaillées sur l'utilisation de la capacité pour gérer et répondre efficacement aux incohérences. |

## Rapports

| Titre | Type | Table source | Description |
|---|---|---|---|
| Tendance de l'écart de capacité | Graphique en courbes | wm_demand_for_capacity, wm_task | Utilise un graphique linéaire pour comparer la capacité allouée et la demande de travail réelle au fil du temps. La capacité allouée correspond aux ressources affectées, tandis que la demande de travail est le volume réel des tâches. Ce rapport identifie les écarts afin d'améliorer la planification et l'optimisation des ressources. |
| Utilisation de la capacité | Histogramme | wm_demand_for_capacity | Utilise un histogramme pour afficher la capacité utilisée par rapport à la capacité inutilisée. Cela fournit des informations sur l'utilisation des ressources, ce qui contribue à l'optimisation |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Titre | Type | Table source | Description |
| --- | --- | --- | --- |
| | | | de la planification et des opérations. |
| Analyse de l'écart de capacité | Rapport | wm_demand_for_capacity | Le rapport d'analyse de l'écart de capacité identifie les écarts entre la demande de travail allouée et la demande réelle.<br><br>Le tableau croisé dynamique décompose les données par territoire et canal de demande, en affichant la capacité allouée, affectée et inutilisée.<br><br>Cela permet de résoudre les problèmes de planification et d'allocation des ressources. |

## Filtres

| Nom | Type | Description |
| --- | --- | --- |
| Plage de dates | Date | Filtrez les résultats en fonction de la plage de dates sélectionnée, comme Ce mois-ci ou Cette semaine. |
| Fréquence | Référence | Filtrez les résultats en fonction de la fréquence, par exemple, Quotidienne, Hebdomadaire, Mensuelle ou Annuelle. |
| Capacité par | Référence | Filtrez les résultats en fonction de la fréquence, par exemple, les heures ou les tâches. |
| Territoires | Référence | Filtrez les résultats en fonction d'un territoire sélectionné et d'autres sélections de filtres telles que Fréquence, Capacité par... |

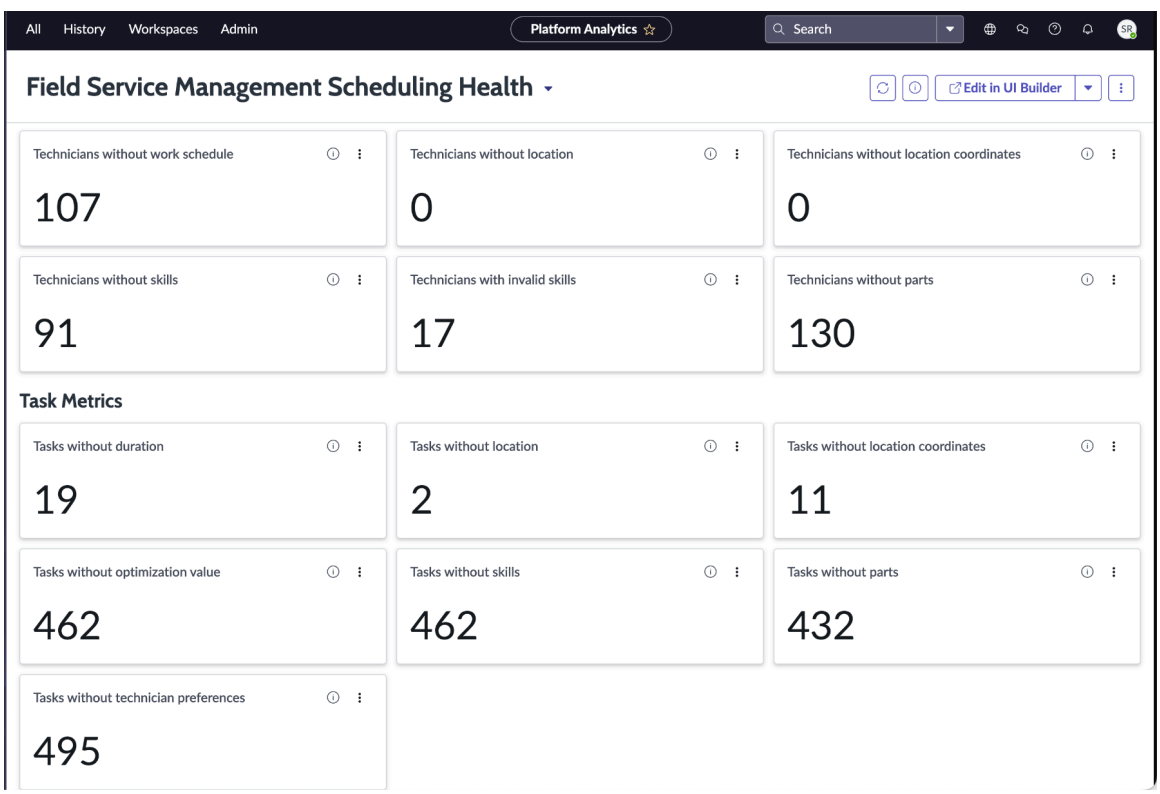
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Nom | Type | Description |
| --- | --- | --- |
| Canal de demande | Référence | Filtrez les résultats en fonction d'un canal de demande sélectionné et d'autres sélections de filtres telles que Territoire, Fréquence, Capacité par... |

## Tableau de bord de l'intégrité de la planification

Utilisez ce tableau de bord pour afficher les mesures des techniciens, les mesures des tâches et Optimisation du calendrier les détails de la configuration.




### Rôles ServiceNow AI Platform requis

- Le rôle wm_basic est nécessaire pour afficher l'onglet **Vue d'ensemble** du tableau de bord.
- Le schedule_optimization_planner ou le schedule_optimization_user est nécessaire pour afficher l'onglet **Optimisation du calendrier** .

### Accéder au tableau de bord Intégrité de la planification

Pour ouvrir le tableau de bord, accédez à :

- **Tous** > **Service sur site** > **Administration** > **Vérification de l'intégrité**
- **Tous** > **Optimisation du calendrier** > **Administration** > **Vérification 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.

## Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont les différentes personnes de votre organisation utilisent ce tableau de bord, consultez ces cas d'utilisation.

| Utilisateur | Utilisation du tableau de bord |
|---|---|
| Répartiteur | Identifie les facteurs qui empêchent l'affectation d'une tâche de commande de travaux.<br><br>Cliquez sur une zone du graphique pour afficher les enregistrements correspondants. |
| Administrateur | Les administrateurs ont les capacités d'un répartiteur et peuvent mettre à jour les informations manquantes dans l'enregistrement.<br><br>Cliquez sur une zone du graphique pour afficher les enregistrements correspondants. |

## Vue d'ensemble Visualisations des données

### Mesures de technicien

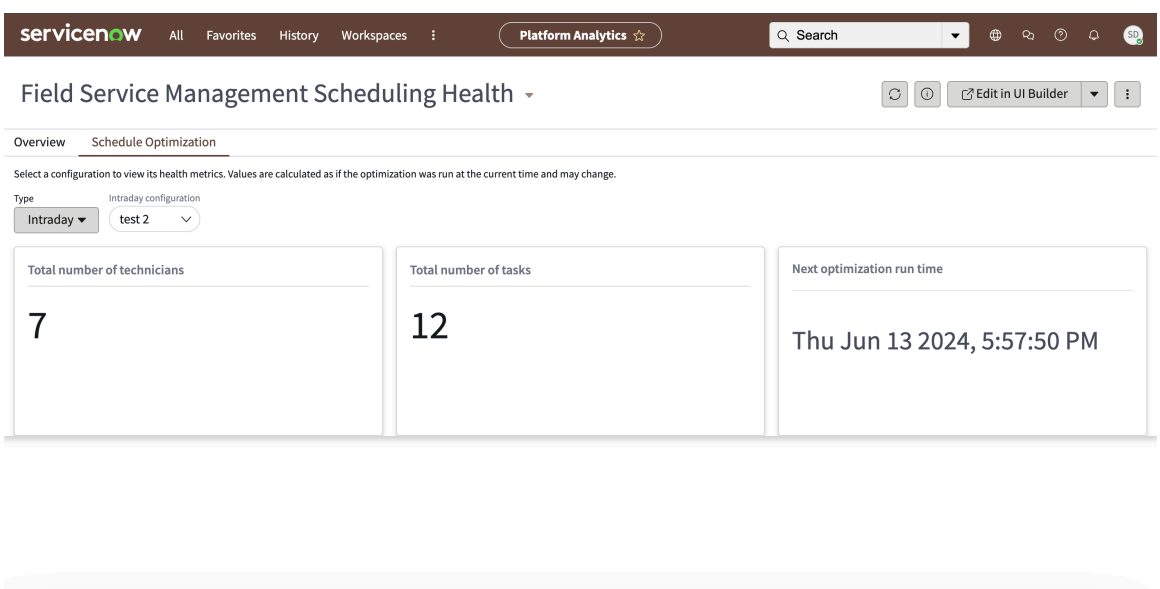
| Titre | Type | Table source | Description |
|---|---|---|---|
| Techniciens sans calendrier de travail | Score unique | sys_user | Nombre de techniciens qui n'ont pas de calendrier de travail. |
| Techniciens sans emplacement | Score unique | sys_user | Nombre de techniciens dont l'enregistrement utilisateur n'a pas d'emplacement. |
| Techniciens sans coordonnées d'emplacement | Score unique | sys_user | Nombre de techniciens dont l'enregistrement utilisateur ne dispose pas de latitude et de longitude. |
| Techniciens sans compétences | Score unique | sys_user | Nombre de techniciens sans affectation de compétences. |
| Techniciens avec des compétences non valides | Score unique | sys_user | Nombre de techniciens avec une ou plusieurs affectations de compétences vides. |
| Techniciens sans pièces | Score unique | sys_user | Nombre de techniciens n'ayant aucune pièce dans leur entrepôt personnel. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Mesures de tâches

| Titre | Type | Table source | Description |
|---|---|---|---|
| Tâches sans durée | Score unique | wm_task | Nombre de tâches qui n’ont pas de durée. |
| Tâches sans emplacement | Score unique | wm_task | Nombre de tâches qui n’ont pas d’emplacement. |
| Tâches sans coordonnées d'emplacement | Score unique | wm_task | Nombre de tâches qui n’ont pas de latitude et de longitude. |
| Tâches sans valeur d'optimisation | Score unique | wm_task | Nombre de tâches qui n’ont pas de valeur d’optimisation. |
| Tâches sans compétences | Score unique | task_m2m_skill | Nombre de tâches n’exigeant pas de compétences. |
| Tâches sans pièces | Score unique | wm_task | Nombre de tâches sans besoin de pièces. |
| Tâches sans préférences du technicien | Score unique | wm_task | Nombre de tâches qui n’ont pas de préférences de technicien. |




### Optimisation du calendrier Visualisations des données

| Titre | Type | Table source | Description |
|---|---|---|---|
| Nombre total de techniciens | Score unique | sys_user | Nombre de techniciens qui seront inclus dans la prochaine exécution d’optimisation. |
| Nombre total de tâches | Score unique | wm_task | Nombre de tâches qui seront incluses dans la |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

| Titre | Type | Table source | Description |
|---|---|---|---|
| | | | prochaine exécution d'optimisation. |
| Prochaine heure d'exécution de l'optimisation | Date/Heure | | Date et heure de la prochaine exécution d'optimisation planifiée. |

### Filtres

Le filtre **Type** contient deux choix : lot et intrajournalier. Votre sélection génère l'un des filtres suivants :

| Nom | Type | Description |
|---|---|---|
| Lot | Sélection unique | Générez un rapport en fonction de la configuration de lots sélectionnée. |
| Configuration intrajournalière | Sélection unique | Générer un rapport en fonction de la configuration intrajournalière sélectionnée. |

## Service sur site Tableau de bord de sécurité

Passez en revue l'état des agents, des tâches et des actifs à l'aide de la Gestion des services sur site carte Covid19. Surveillez les rapports de conformité des agents via le Service sur site tableau de bord Sécurité.

**Important :**
À partir de la Xanadu version, le Service sur site tableau de bord Sécurité est supprimé de l'application Gestion des expositions d'urgence. Elle sera masquée et ne sera plus activée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Les utilisateurs dotés du rôle wm_manager peuvent utiliser le tableau de bord Service sur site Safety pour surveiller si les agents respectent les protocoles de sécurité relatifs à une exposition possible à une maladie infectieuse lors de l'exécution de leurs tâches. La carte Covid19 affiche l'impact de la COVID-19 sur les emplacements couverts par les agents, les tâches et les actifs d'un gestionnaire individuel Service sur site .

Pour voir la carte FSM Covid19 sur votre Service sur site tableau de bord de sécurité, installez l'application gratuite Ensemble de données sur la santé mondiale COVID-19 .

### Ensemble de données sur la santé mondiale COVID-19

Vous pouvez utiliser l'application Ensemble de données sur la santé mondiale COVID-19 pour afficher la carte COVID-19 Gestion des services sur site sur votre tableau de bord Service sur site Safety. L'application apparaît en tant qu'application dans le menu de navigation de l'instance. Il affiche des informations mondiales sur le COVID-19 sur demande dans le tableau de Service sur site bord Sécurité. Les `COVID-19 Data Feed - pre-sync` travaux planifiés de et `COVID-19 Data Feed - sync central instance, Daily Data Collection` s'exécutent chaque nuit pour actualiser les données.

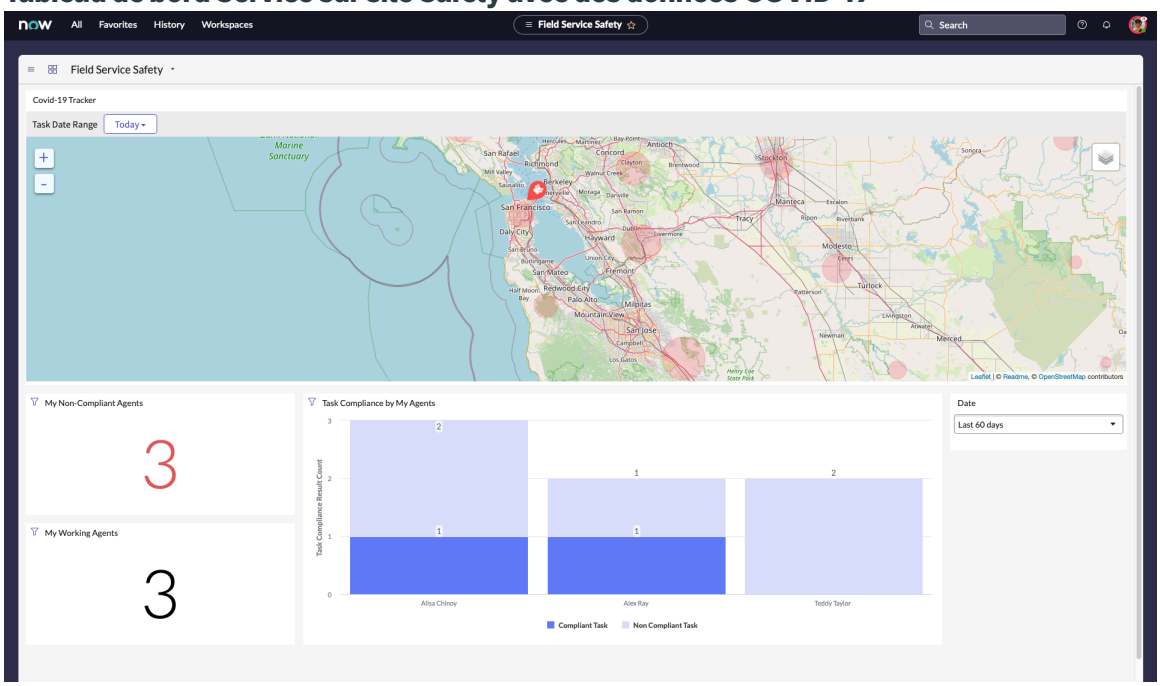
Traduction automatique

© 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.

## Utilisation du tableau de bord Service sur site Safety

Accédez à la **Service sur site** > **Tableau de bord de sécurité**.

### Tableau de bord Service sur site Safety avec des données COVID-19




Les sites avec des alertes sont répertoriés sur la carte FSM COVID-19. Utilisez les contrôles de carte comme suit :

- Pour zoomer sur un emplacement et ses alertes, cliquez sur l'icône d'emplacement ( - ).
- Pour sélectionner une période à examiner, utilisez la plage de dates de la tâche en haut à gauche.
- Pour filtrer les informations affichées sur la carte, cliquez sur l'icône ) en haut à droite et sélectionnez vos filtres.

Chaque icône affiche les informations dans la table suivante.

### Filtres sur la carte COVID-19 du tableau de bord de sécurité

| Icône | Description |
|---|---|
| Tâche | Tâches pour les sites qui sont couverts par le gestionnaire Field Service connecté.<br>• Pour afficher le numéro de tâche et une brève description, cliquez sur le marqueur de tâche.<br>• Pour examiner les détails de la tâche, cliquez sur le numéro de tâche. |
| Actifs | Les actifs installés ou disponibles sur les sites couverts par le gestionnaire Field Service connecté. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 sur la carte COVID-19 du tableau de bord de sécurité (suite)**

| Icône | Description |
|---|---|
| | • Pour afficher le nom et le nom de la société de l'actif, cliquez sur le marqueur d'actif.<br>• Pour examiner les détails de l'actif, cliquez sur le nom de l'actif. |
| Agent | Géré par le gestionnaire Field Service connecté.<br>• Pour afficher le nom et le numéro de téléphone mobile de l'agent, cliquez sur le marqueur de l'agent.<br>• Pour examiner les détails de l'agent, cliquez sur le nom de l'agent. |

### Rapports

Les gestionnaires peuvent afficher le résultat de conformité de la tâche de leurs agents en fonction de la date, par exemple les tâches exécutées par les agents au cours des 30 derniers jours, et ainsi de suite. Cliquez sur n'importe quelle zone d'un graphique pour afficher les enregistrements correspondants.

**Rapport du tableau de bord de sécurité**

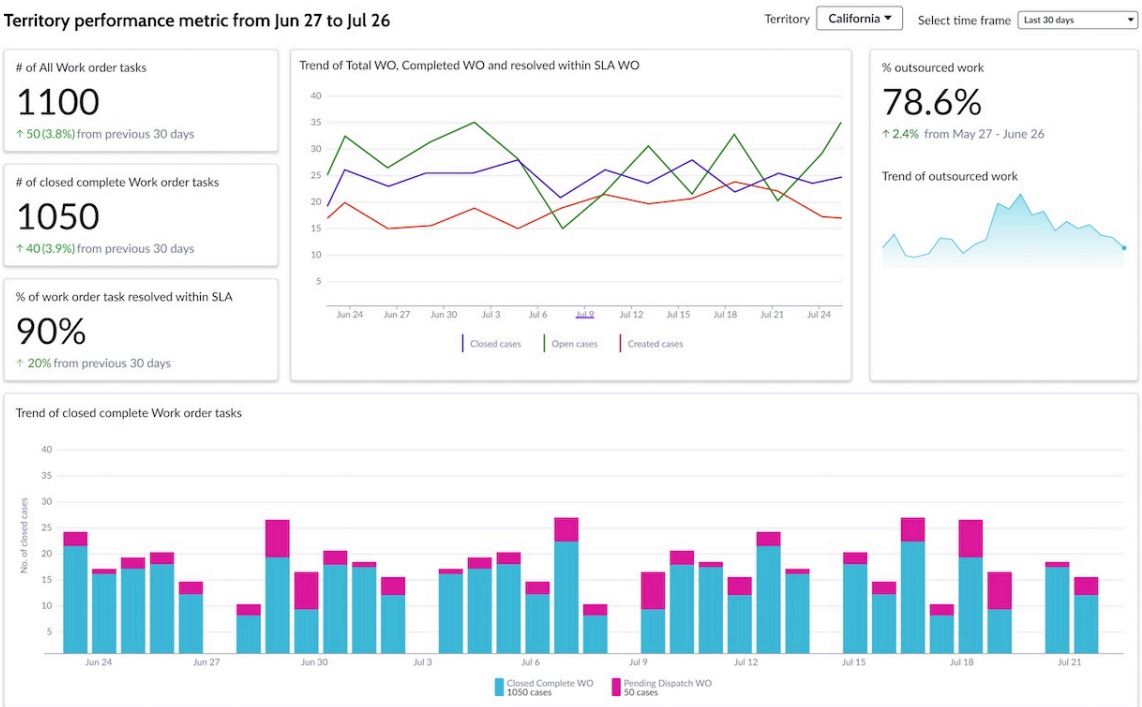
| Graphique | Description |
|---|---|
| Mes agents non conformes | Le nombre d'agents qui ont exécuté leurs tâches sans suivre les protocoles de sécurité pour la plage de dates sélectionnée. Cliquez sur les mesures pour afficher la liste des tâches non conformes. |
| Mes agents actifs | Le nombre d'agents travaillant sur au moins une tâche et dépendant du gestionnaire Field Service connecté. Cliquez sur les mesures pour afficher la liste de leurs tâches conformes et non conformes. |
| Conformité des tâches par mes agents | La répartition des tâches conformes et non conformes par agent dans la plage de dates sélectionnée. Cliquez sur une section pour afficher la liste des tâches. |

## Service sur site Tableau de bord Analyse des performances des territoires

Utilisez ce tableau de bord pour afficher et analyser les analyses des performances, telles que les tâches de commande de travaux ouvertes, l'utilisation des agents sur les tâches de commande de travaux et le temps de déplacement moyen entre les territoires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.




## Rôles ServiceNow AI Platform requis

Le rôle wm_admin est nécessaire pour gérer les commandes de travaux.

## Accéder au tableau de bord Analyse des Service sur site performances des territoires

Pour ouvrir le tableau de bord, accédez à **Espaces de travail > Espace de travail Platform Analytics > Tableaux de bord > Analyse des performances Territoire du service sur site**.

## Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont différentes personnes de votre organisation utilisent ce tableau de bord, consultez les cas d'utilisation suivants.

### Exemples d'utilisation du Service sur site tableau de bord Analyse des performances des territoires

| Utilisateur | Utilisation du tableau de bord |
|---|---|
| FSM Planificateur de territoires | Peut créer de nouveaux territoires et voir comment les territoires sont utilisés pour une meilleure allocation des ressources de service sur site et prendre des mesures en fonction des données affichées. |
| FSM Gestionnaire du territoire | Peut gérer des territoires, créer de nouveaux territoires enfants et voir comment les territoires sont utilisés pour une meilleure allocation des ressources de service sur site et prendre des mesures en fonction des données affichées. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Visualisations des données

### Options de visualisation de l'analyse des performances des territoires

| Titre | Type | Table source | Description |
|---|---|---|---|
| Tâches de commande de travaux ouvertes | Score unique | [wm_task] | Nombre de tâches de commande de travaux ouvertes. |
| Délai moyen de résolution des tâches de commande de travaux | Score unique | [wm_task] | Temps moyen de clôture du travail. |
| % du temps productif pour les tâches de commande de travaux | Score unique | [wm_task] | Nombre d'heures que les agents ont passées à travailler sur les tâches au cours des 60 derniers jours. |
| % d'utilisation d'agents pour les tâches de commande de travaux | Score unique | [wm_task] | Nombre d'agents affectés pour travailler sur les tâches au cours des 60 derniers jours. |
| Temps de déplacement moyen pour les tâches de commande de travaux Tâches de commande affichées par territoire | Score unique | [wm_task] | Temps de déplacement moyen pour les tâches de commande de travaux indiquées par territoire. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Options de visualisation de l'analyse des performances des territoires (suite)**

| Titre | Type | Table source | Description |
|---|---|---|---|
| Total de la tâche de commande de travaux par territoire | Score unique | [wm_task] | Nombre de tâches de commande de travaux par territoire. |

### Filtres

**Options de filtre du rapport d'analyse des performances des territoires**

| Nom | Type de filtre | Type de contrôle d'interface utilisateur | Description |
|---|---|---|---|
| Territoire | Référence | Entrée de sélection multiple | Filtrez les résultats du rapport en fonction d'un territoire sélectionné. |
| Date | Date | Date de sélection unique | Filtrez le rapport en fonction de la date sélectionnée. |

## Afficher les rubriques des tendances des commandes de travaux

Analysez le backlog des commandes de travaux de support et identifiez les grappes de commandes de travaux qui pointent vers des problèmes sous-jacents similaires en utilisant Intelligence prédictive pour Gestion des services sur site.

### Avant de commencer

Rôle requis : wm_admin ou wm_manager.

### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service sur site** > **Commande de travaux** > **Tendances des commandes de travaux**.
2. Cliquez sur un ID de grappe dans la liste Récapitulatif de la grappe pour afficher la liste des commandes de travaux connexes.
   - Les concepts des grappes répertorient les dix mots les plus récurrents qui sont apparus dans la brève description des commandes de travaux.
   - La taille de la grappe indique le nombre de commandes de travaux dans la grappe.
   - La qualité de la grappe donne une valeur en pourcentage de la similitude des 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.

# Référence Gestion des services sur site

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur Gestion des services sur site les composants qui sont installés automatiquement lorsque vous activez le module d'extension Gestion des services sur site .

## Composants installés avec Gestion des services sur site

Plusieurs types de composants sont installés avec Gestion des services sur site.

Les données de démonstration pour l'application Gestion des services sur site sont un module d'extension distinct. Le module d'extension Field Service Management Demo Data (com.snc.work_management.demo) fournit des exemples de qualificateurs, de répartiteurs, d'agents, de commandes de travaux, de tâches de commande de travaux, d'entrepôts et d'informations sur les actifs.

### Tables installées avec Gestion des services sur site

Les tables sont fournies avec l'application Gestion des services sur site .

**Tables installées avec Gestion des services sur site**

| Table | Description |
|---|---|
| Ordre de travail<br>[wm_order] | Stocke les enregistrements de commandes de travaux. |
| Flux d'ordre de travail<br>[sf_work_order] | Stocke les enregistrements de flux d'états des commandes de tra |
| Modèle de commande de travaux<br>[cmdb_workorder_product_model] | Stocke les enregistrements de modèles de commande de travaux Product Catalog. Cette table a été modifiée par le module d'exte Gestion des services sur site. Cette table est renommée et fait pa de la Gestion des commandes de service. |
| Tâche de commande de travaux<br>[wm_task] | Unité de travail effectuée par une personne dans une session (un emplacement et une fois). |
| Flux de tâches de travail<br>[sf_work_task] | Stocke les enregistrements de flux d'états des tâches de travail. |
| Modèle de tâche de travail<br>[cmdb_servicetask_product_model] | Stocke les enregistrements de modèles de tâches de travail Prod Catalog. Cette table a été modifiée par le module d'extension G des services sur site. Cette table est renommée et fait partie de la Gestion des commandes de service. |
| Configuration des filtres de la carte WM<br>[wm_map_filters_config] | Stocke les configurations de filtre pour la carte d'agent sur l'int utilisateur mobile. |
| Questionnaire<br>[wm_questionnaire] | Stocke les questionnaires créés pour les commandes de travaux tâches de commande de travaux. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Tables installées avec Gestion des services sur site (suite)

| Table | Description |
|---|---|
| Type de travail<br><br>[wm_work_type] | Stocke le type de travail effectué par un agent pour terminer la t de commande de travaux. |
| Groupes d'affectation potentiels d'une tâche de commande de travaux<br><br>[wm_work_order_task_potential_assignment_groups] | Calcule et stocke le groupe d'affectation potentiel s'il existe plu groupes d'affectation qui peuvent être pris en charge pour une t de commande de travaux.<br><br>**Remarque :**<br>Applicable uniquement lorsque la propriété système **Mettre à jour la table wm_work_order_task_potential_assignment_gro avec des groupes d'affectation potentiels pour la tâche de commande de travaux** est définie sur **Oui**. |
| Historique de planification<br><br>[wm_task_scheduling_history] | Stocke l'historique de la méthode de planification de la façon do chaque tâche de commande de travaux a été affectée, ainsi que l et l'heure. |
| Ressources<br><br>[alm.asset] | Stocke l'inventaire ainsi que les détails de coût et d'entrepôt. |
| Attributs du calendrier de la ressource<br><br>[wm_agent_schedule_attribute_plan] | Stocke les attributs des agents tels que la date de début, la date d fin, l'emplacement de départ, l'emplacement de fin, les heures d l'équipe, etc. |

## Propriétés installées avec Gestion des services sur site

Propriétés système fournies avec l'application Gestion des services sur site .

### Propriétés installées avec Gestion des services sur site

| Propriété | Description |
|---|---|
| glide.ui.wm_order_activity.fields | Détermine quels champs sont suivis dans la liste des pour les commandes de travaux. Le système synchro automatiquement les valeurs de cette propriété et les effectuées en personnalisant les activités.<br><br>• Type : chaîne<br>• Valeur par défaut : opened_by, work_not<br>• Emplacement : table Propriétés système [sys_properties] |
| glide.ui.wm_task_activity.fields | Détermine quels champs sont suivis dans la liste des pour les tâches de commande de travaux. Le système automatiquement les valeurs de cette propriété et les effectuées en personnalisant les 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.

### Propriétés installées avec Gestion des services sur site (suite)

| Propriété | Description |
|---|---|
| | • Type : chaîne<br>• Valeur par défaut : work_notes, assigned<br>• Emplacement : table Propriétés système [sys_properties] |
| work.management.agent.geo.history.update.duration | Définissez la durée (en minutes) de la dernière mise que vous souhaitez prendre en compte pour calculer de géolocalisation de l'agent par rapport à l'heure ac durée de la dernière mise à jour de l'historique de gé est supérieure à la durée définie pour cette propriété, utilise la tâche ou l'emplacement de domicile de l'ag de l'historique de géolocalisation pour déterminer l'é actuel de l'agent.<br>• Type : entier<br>• Valeur par défaut : 240<br>• Emplacement : liste des propriétés systè |
| work.management.allow.doublebooking.dynamicscheduling | Lorsque la valeur est définie sur vrai, les répartiteurs réserver deux fois des agents manuellement, même l planification dynamique est activée.<br>• Type : vrai/faux<br>• Valeur par défaut : faux<br>• Emplacement : table Liste des propriétés [sys_properties] |
| work.management.allow.auto.metric_cleanup | Fréquence, en nombre de jours, à laquelle la table d' mesure doit être purgée des informations sur la tâche de travaux afin d'éviter une quantité inutile de donne<br>• Type : entier<br>• Valeur par défaut : 365<br>• Emplacement : table Liste des propriétés [sys_properties] |
| work.management.default.end.time | L'heure de fin par défaut pour tous les agents qui tra lorsqu'aucun calendrier n'est défini, au format 24 he<br>• Type : chaîne<br>• Valeur par défaut : 17h00<br>• Emplacement : **Service sur site** > **Adminis Propriétés** |
| sn_fsm.set_schedule_lock_by_state | Détermine l'état de verrouillage de la tâche de comm travaux et empêche également sa réaffectation. Par e |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Propriétés installées avec Gestion des services sur site (suite)

| Propriété | Description |
|---|---|
| | vous pouvez configurer les tâches de commande de t<br>manière à ce qu'elles soient automatiquement verrou<br>l'état est **Affecté** et exclues davantage dans les méc<br>planification automatisés tels que la planification dy<br>recommandations de tâches intelligentes.<br>• Type : chaîne<br>• Valeur par défaut : Aucun<br>• Emplacement : **Service sur site** > **Adminis**<br>**Propriétés** |
| sn_fsm.update_potential_assignment_groups | Calcule et renseigne automatiquement les groupes d'<br>potentiels en fonction de l'emplacement et des group<br>d'affectation s'il y en a plusieurs qui peuvent être tra<br>une tâche de commande de travaux. Met à jour la tab<br>*wm_work_order_task_potential_assign*<br>groupes d'affectation potentiels pour la tâche de com<br>travaux.<br>• Type : booléen<br>• Valeur par défaut : non<br>• Emplacement : **Service sur site** > **Adminis**<br>**Propriétés** |
| work.management.default.start.time | L'heure de démarrage par défaut pour tous les agent<br>lorsqu'aucun calendrier n'est défini. Cette valeur fix<br>démarrage d'une journée autre que celle en cours, lo<br>tâche n'est planifiée ou se poursuit depuis la veille. C<br>utilise le format 24 heures.<br>• Type : chaîne<br>• Valeur par défaut : 08h00<br>• Emplacement : **Service sur site** > **Adminis**<br>**Propriétés** |
| work.management.allow.auto.timecard | Créer automatiquement une carte de pointage pour u<br>commande de travaux lorsque la tâche est . Chaque f<br>est reprise, le temps passé sur la tâche est enregistré<br>pointage. Le champ **Durée réelle du travail** captu<br>travail cumulé passé sur la tâche.<br>• Type : vrai/faux<br>• Valeur par défaut : faux<br>• Emplacement : **Service sur site** > **Adminis**<br>**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 installées avec Gestion des services sur site (suite)

| Propriété | Description |
|---|---|
| work.management.allow.travel.task.timecard | Permet d'enregistrer le temps qu'un agent a passé à<br>tâche de commande de travaux. La carte de pointage<br>lorsqu'un agent clique sur **Démarrer le travail**.<br>• Type : vrai/faux<br>• Valeur par défaut : faux<br>• Emplacement : table Liste des propriétés [sys_properties] |
| work.management.limit.location | Par défaut, la liste des groupes de distribution dispon<br>selon leur proximité de l'emplacement de la tâche de<br>de travaux. Lorsque cette propriété est définie sur fa<br>affiche tous les groupes de répartition pour la sélecti<br>compte de l'emplacement.<br>• Type : vrai/faux<br>• Valeur par défaut : true<br>• Emplacement : **Service sur site** > **Adminis**<br>**Propriétés** > **Répartir les propriétés pour l**<br>**site** |
| work.management.max.agents.processed | Définit le nombre maximal d'agents traités par répar<br>automatique à un moment donné. Le système a une l<br>de 300 agents et fixe la valeur à ce niveau. Si vous e<br>plus de 300, le système ne peut pas répartir automati<br>tâche pour un groupe de répartition qui contient plus<br>valeur configurée.<br>• Type : entier<br>• Valeur par défaut : 100<br>• Emplacement : **Service sur site** > **Adminis**<br>**Propriétés** |
| work.management.work.spacing | Durée (en minutes) à ajouter entre la fin d'une tâche<br>déplacement pour la suivante. Un exemple d'une val<br>valide est 10.<br>• Type : entier<br>• Valeur par défaut : 0<br>• Emplacement : **Service sur site** > **Adminis**<br>**Propriétés** |
| com.snc.wm.wo.task_window_days | Jours par défaut pour une fenêtre de tâche. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Propriétés installées avec Gestion des services sur site (suite)

| Propriété | Description |
|---|---|
| | • Type : entier<br>• Valeur par défaut : 14<br>• Emplacement : **Service sur site** > **Adminis**<br>**Propriétés** |
| work.management.use.mandatory.skills | Active la fonctionnalité de compétences obligatoires<br>la table Compétences de la tâche [task_m2m_skill] e<br>les commandes de travaux et les tâches de command<br>• Type : vrai/faux<br>• Valeur par défaut : faux<br>• Emplacement : liste des propriétés systè |
| work.management.rejected.technician.duration | Le nombre d'heures après lesquelles une tâche de co<br>travaux peut être planifiée de manière dynamique po<br>rejeté la tâche de commande de travaux.<br>• Type : entier<br>• Valeur par défaut : 24<br>• Emplacement : liste des propriétés systè |
| skills_management.migration | Répertorie les tables de tâches à migrer vers la table<br>Compétences de la tâche [task_m2m_skill] lorsqu'un<br>exécute le script `Migrate Skills to Task S`<br>• Type : liste de choix<br>• Valeur par défaut : wm_task,customerser<br>wm_order<br>• Emplacement : table Propriétés système<br>[sys_properties] |
| com.snc.skills_management.task_skill_migrated_tables | Contient une liste de tables pour lesquelles le champ<br>**Compétences** a déjà été migré vers la table des C<br>la tâche [task_m2m_skill]. Si le nom de la table est i<br>cette propriété, les données ont été migrées et ne ser<br>à nouveau.<br>• Type : liste de choix<br>• Valeur par défaut : aucune<br>• Emplacement : table Propriétés système<br>[sys_properties] |
| work.management.assignment.ignoreTravelTimeCalculation | Lorsque la valeur est définie sur vrai, la vérification<br>déplacement pour les agents de service sur site est ig |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Propriétés installées avec Gestion des services sur site (suite)

| Propriété | Description |
| --- | --- |
| | • Type : vrai/faux<br>• Valeur par défaut : faux<br>• Emplacement : liste des propriétés systè |
| sn_fsm_service_loc.max_nouveau_emplacement_par_jour | Définit le nombre maximal de nouveaux emplaceme jour pour les utilisateurs externes.<br>• Type : entier<br>• Valeur par défaut : 10<br>• Emplacement : **Service sur site** > **Adminis Propriétés** |
| sn_fsm_crew.Work.Management.Allow.Undersized.Crew.TaskAssignment | Permet aux répartiteurs d'affecter manuellement une équipe, même lorsque la taille de l'équipe ne répond d'agents minimum requis.<br>• Type : vrai/faux<br>• Valeur par défaut : faux<br>• Emplacement : liste des propriétés systè |
| work.management.optimization.conflict_handling | Gère l'affectation des tâches planifiées en dehors des travail de l'agent lors de l'optimisation de l'itinéraire pour l'agent. Choisissez l'un des comportements d'o d'itinéraire suivants pour éviter les conflits qui peuv raison des tâches de débordement :<br>• stop_action : mettre fin à l'action d'optim l'itinéraire et renvoyer l'état d'origine de l'agent.<br>• unassign_task : annuler l'affectation des planifiées en dehors des heures de trava<br>• Extend_tasks : ajuster les tâches non aff la fin du calendrier de l'agent lors de l'op l'itinéraire en fonction des tâches.<br>• Type : liste de choix<br>• Valeur par défaut : stop_action<br>• Emplacement : table Liste des propriétés [sys_properties] |
| sn_fsm_crew.durée.default.in.days.of.crew.member | Définit le nombre de jours pendant lesquels un agent d'une équipe 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 installées avec Gestion des services sur site (suite)

| Propriété | Description |
|---|---|
| | • Type : entier<br>• Valeur par défaut : 1<br>• Emplacement : table Liste des propriétés [sys_properties] |
| sn_task_grouping.log.verbosité | Consigne les détails du regroupement dynamique. E informations telles que le nombre de tâches regroupe de tâches groupées, les numéros de sous-tâches, les règles et les qualificateurs utilisés pour créer des gro<br>• **Type** : choice_list<br>• **Valeur par défaut** : OFF<br>• **Emplacement** : table Liste des propriétés [sys_properties] |
| work.management.default.scheduled.start | Date de début planifiée par défaut ajoutée à la tâche de travaux. Si la valeur est définie sur faux, le début pas renseigné tant que les tâches n'ont pas atteint l'é la valeur est définie sur vrai, le début du calendrier e lorsque les tâches passent à l'état Expédition en atte<br>• **Type** : chaîne<br>• **Valeur par défaut** : faux<br>• **Emplacement** : table Liste des propriétés [sys_properties] |
| sn_fsm.wm_weekly_resource_span | Active ou désactive la dénormalisation de table Gest sur site .<br>• Type : vrai/faux<br>• Valeur par défaut : true<br>• Emplacement : table Liste des propriétés [sys_properties]<br>⚠ **Avertissement :** Seuls les administrateurs système doivent mettr valeur. |
| sn_fsm.wm_weekly_resource_span.number_of_ weeks_in_past | Nombre de semaines passées pendant lesquelles la ta dénormalisée stocke des données. Si vous passez les défaut dans le passé, les données sont toujours dispo sont pas récupérées à partir de la table dénormalisée.<br>Vous pouvez stocker un total de 20 semain données dans la table plate. Cela doit inclu semaine pour la semaine en cours, puis la s |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Propriétés installées avec Gestion des services sur site (suite)

| Propriété | Description |
|---|---|
| | semaines passées et futures ne peut pas d semaines.<br>• Type : chaîne<br>• Valeur par défaut : 2<br>• Emplacement : table Liste des propriétés [sys_properties]<br>**⚠ Avertissement :** Seuls les administrateurs système doivent mettr valeur. |
| sn_fsm.wm_weekly_resource_span.number_of_weeks_in future | Nombre de semaines dans le futur pendant lesquelles dénormalisée stockera des données. Si vous passez l défaut dans le futur, les données sont toujours dispon sont pas récupérées dans la table dénormalisée.<br>Vous pouvez stocker un total de 20 semain données dans la table plate. Cela doit inclu semaine pour la semaine en cours, puis la s semaines passées et futures ne peut pas d semaines.<br>• Type : chaîne<br>• Valeur par défaut : 8<br>• Emplacement : table Liste des propriétés [sys_properties] |
| Activer/désactiver l'enregistrement sur site pour les agents | Active un sous-état sur les tâches pour refléter l'arriv techniciens aux emplacements.<br>• Type : choix<br>• Valeur par défaut : Désactivé<br>• Emplacement : **Tous** > **Service sur site** > **A** > **Configuration**<br>Si cette option est activée, vous pouvez dé valeur pour n'importe quelle tâche de comm travaux. |
| sn_schedule_optim.schedule_state_type | Permet à l'administrateur d'ajuster les besoins d'alim à goutte en fonction du nombre de tâches ou de la du<br>• Type : choix<br>• Valeur par défaut : durée |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Propriétés installées avec Gestion des services sur site (suite)

| Propriété | Description |
|---|---|
| sn_schedule_optim.nombre_de_tâches_état_planifiées | Permet à l'administrateur de contrôler le nombre de à un technicien à tout moment.<br>• Type : entier<br>• Valeur par défaut : 1 |

## Propriétés pour calculer une estimation du temps de déplacement et de la distance

### Propriétés pour calculer une estimation du temps de déplacement et de la distance avec Gestion des services sur site

| Propriété | Description |
|---|---|
| work.management.autodispatch.geolocation | Nécessite l'utilisation de la géolocalisation pour calculer la durée de déplacement estimée pour la planification dynamique et l'affectation automatique des tâches.<br>• Type : vrai/faux<br>• Valeur par défaut : true<br>• Emplacement : **Service sur site** > **Administration** > **Propriétés** > **Répartir les propriétés pour** Gestion des services sur site<br>**Remarque :** pour utiliser l'API Google Maps avec la planification dynamique, vous devez également activer la case à cocher **Utiliser Google pour les données de temps de déplacement et de trafic** sur le formulaire Configuration de la planification dynamique. |
| work.management.travel.calculation.dynamic_scheduling | Utilise l'API Google Maps ou des estimations à vol d'oiseau pour estimer le temps de déplacement et la distance à parcourir pour se rendre aux emplacements des tâches lorsque des tâches sont affectées aux agents à l'aide de la planification dynamique.<br>• Type : liste de choix<br>• Valeur par défaut : utilisation d'estimations à vol d'oiseau<br>• Emplacement : **Service sur site** > **Administration** > **Propriétés** |
| work.management.travel.calculation.auto_assignment | Utilise l'API Google Maps ou des estimations à vol d'oiseau pour estimer le temps de déplacement et la distance à parcourir pour se rendre aux emplacements |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Propriétés pour calculer une estimation du temps de déplacement et de la distance avec Gestion des services sur site (suite)**

| Propriété | Description |
|---|---|
| | des tâches lorsque des tâches sont affectées aux agents à l'aide de l'affectation automatique.<br>• Type : liste de choix<br>• Valeur par défaut : utilisation de l'API Google Maps<br>• Emplacement : **Service sur site** > **Administration** > **Propriétés** |
| work.management.travel.calculation.manual_assignment | Utilise l'API Google Maps, Beans.AI ou des estimations à vol d'oiseau pour estimer le temps de déplacement et la distance entre l'agent et l'emplacement des tâches lorsque les tâches sont affectées manuellement aux agents.<br>**Remarque :** Les fournisseurs de cartes fonctionnent selon le modèle de licence BYOL (Bring Your Own License).<br>• Type : liste de choix<br>• Valeur par défaut : utilisation d'estimations à vol d'oiseau<br>• Emplacement : **Service sur site** > **Administration** > **Propriétés** |
| work.management.travel.calculation.route_optimization | Utilise l'API Google Maps, Beans.AI ou des estimations à vol d'oiseau pour calculer la durée estimée du déplacement de l'agent et la distance à parcourir pour se rendre aux emplacements des tâches lorsque l'itinéraire de l'agent est optimisé.<br>**Remarque :** Les fournisseurs de cartes fonctionnent selon le modèle de licence BYOL (Bring Your Own License).<br>• Type : liste de choix<br>• Valeur par défaut : utilisation de l'API Google Maps<br>• Emplacement : **Service sur site** > **Administration** > **Propriétés** |
| work.management.travel.calculation.bundle_route_optimization | Active l'optimisation de l'itinéraire pour optimiser les sous-tâches au sein des lots de tâches de commande de travaux. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Propriétés pour calculer une estimation du temps de déplacement et de la distance avec Gestion des services sur site (suite)**

| Propriété | Description |
|---|---|
| | • **Type** : vrai/faux<br>• Valeur par défaut : faux<br>• **Emplacement** : **Service sur site** > **Administration** > **Propriétés** |
| work.management.travel.calculation.expected_arrival | Utilise l'API Google Maps ou des estimations à vol d'oiseau pour estimer le temps de déplacement de l'agent et la distance entre l'emplacement de la tâche et l'emplacement de l'agent lorsque l'agent commence à se déplacer. Si un agent quitte avant ou après l'heure de début de déplacement planifiée, les valeurs Début de déplacement planifié, Fin planifiée, Fin estimée et Durée de déplacement estimée de la tâche sont mises à jour.<br>• Type : liste de choix<br>• Valeur par défaut : utilisation de l'API Google Maps<br>• Emplacement : **Service sur site** > **Administration** > **Propriétés**<br>**Remarque :** Sélectionnez Utiliser le trafic en temps réel de l'API Google comme valeur par défaut pour calculer l'heure d'arrivée estimée de l'agent à l'aide des données de trafic en temps réel. |
| work.management.travel.calculation.schedule_assistant | Utilise l'API Google Maps, Beans.AI ou des estimations à vol d'oiseau pour calculer l'estimation du temps de déplacement de l'agent et de la distance jusqu'aux emplacements des tâches pour le calcul de l'aide à l'affectation.<br>• Type : liste de choix<br>• Valeur par défaut : utilisation d'estimations à vol d'oiseau<br>• Emplacement : **Service sur site** > **Administration** > **Propriétés** |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

# Propriétés d’approvisionnement de pièces

## Propriétés d’approvisionnement des pièces pour Gestion des services sur site

| Propriété | Description |
|---|---|
| Critères de recherche de pièce | Définit les critères de recherche de pièces. Les entrepôts qui contiennent les pièces avec la quantité demandée apparaissent selon les critères de recherche sélectionnés.<br>• Type : liste de choix<br>• Valeur par défaut : aucune restriction<br>  ○ **Aucune restriction** : fouillez tous les entrepôts d’entrepôt et les entrepôts personnels des pairs.<br>  ○ **Groupe d’affectation uniquement** : recherchez tous les entrepôts des agents pairs qui font partie des groupes d’affectation de l’agent de service sur site connecté.<br>  ○ **Entrepôts préférés uniquement** : recherchez tous les entrepôts préférés de tous les groupes d’affectation, quel que soit le rayon mentionné dans le profil de l’agent connecté.<br>• Emplacement : **Service sur site** > **Administration** > **Propriétés** |
| Utiliser des approbations de demandes de pièces | Permet d’envoyer et de recevoir des notifications mobiles lorsque les agents de service sur site demandent des pièces à des agents pairs.<br>• Type : booléen<br>• Valeur par défaut : oui<br>• Emplacement : **Service sur site** > **Administration** > **Propriétés** |
| Créer des demandes de pièces pour l'approvisionnement des besoins de pièces | Crée une demande de pièce lorsqu’une pièce est ajoutée au besoin de pièces.<br>• Type : booléen<br>• Valeur par défaut : oui<br>• Emplacement : **Service sur site** > **Administration** > **Propriétés** |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

# Propriétés de géolocalisation

## Propriétés de géolocalisation pour Gestion des services sur site

| Propriété | Description |
|---|---|
| work.management.map.merge.task.agent.markers | Fusionne les marqueurs d'agent et de tâche sur les cartes de géolocalisation avec un nouveau marqueur violet. Lorsque cette propriété est définie sur vrai, les marqueurs d'agent et de tâche qui sont proches les uns des autres sont fusionnés en une grappe violette qui affiche le nombre des deux types de marqueurs. La fenêtre contextuelle d'information pour le marqueur violet affiche les éléments pour tous les agents et toutes les tâches. Si cette propriété est définie sur faux, les agents et les tâches seront uniquement rassemblés dans leurs propres grappes et non dans la grappe violette unique.<br>• Type : vrai/faux<br>• Valeur par défaut : faux<br>• Emplacement : **Service sur site** > **Administration** > **Propriétés** |
| work.management.evening.rush.hours | Plage d'heures de pointe en soirée, au format suivant : 14h30-16h00. Cette propriété utilise le format 24 heures. Toutes les heures sont exprimées en une plage horaire, séparée par un tiret et sans espace. Les heures qui n'utilisent pas ce format sont ignorées. Cette propriété doit être utilisée avec les propriétés *work.management.morning.rush.hours* et *work.management.rush.travel.buffer*.<br>• Type : chaîne<br>• Par défaut : 0<br>• Emplacement : **Service sur site** > **Administration** > **Propriétés** |
| work.management.morning.rush.hours | Plage d'heures de pointe du matin, au format suivant : 06h30-08h00. Cette propriété utilise le format 24 heures. Toutes les heures sont exprimées en une plage horaire, séparée par un tiret et sans espace. Les heures qui n'utilisent pas ce format sont ignorées. Cette propriété doit être utilisée avec les propriétés *work.management.evening.rush.hours* et *work.management.rush.travel.buffer*.<br>• Type : chaîne<br>• Par défaut : 0<br>• Emplacement : **Service sur site** > **Administration** > **Propriétés** |
| work.management.rush.travel.buffer | Pourcentage à ajouter à tous les temps de déplacement pendant les heures de pointe. Le système utilise ce |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Propriétés de géolocalisation pour Gestion des services sur site (suite)

| Propriété | Description |
|---|---|
| | pourcentage pour calculer les calendriers lors de l'optimisation des itinéraires de tâches pour les agents. Utilisez cette propriété lorsque les heures de pointe du matin et du soir sont définies. Un exemple de pourcentage de délai tampon valide est 15.<br>• Type : entier<br>• Valeur par défaut : 0<br>• Emplacement : **Service sur site** > **Administration** > **Propriétés** |
| work.management.travel.buffer | Pourcentage à ajouter à tous les temps de déplacement. Un exemple de valeur de pourcentage valide est 15.<br>• Type : entier<br>• Valeur par défaut : 0<br>• Emplacement : **Service sur site** > **Administration** > **Propriétés** |
| work.management.allow.toll.roads | Permet au système d'utiliser des sections à péage lors de l'acheminement automatique ou de l'optimisation des itinéraires de tâches pour les agents.<br>• Type : vrai/faux<br>• Valeur par défaut : true<br>• Emplacement : **Service sur site** > **Administration** > **Propriétés** |

## Propriétés de la planification dynamique

### Propriétés de la planification dynamique pour Gestion des services sur site

| Propriété | Description |
|---|---|
| work.management.allow.doublebooking.dynamicscheduling | Permet aux répartiteurs de réserver deux fois des agents manuellement, même lorsque la planification dynamique est activée.<br>• Type : vrai/faux<br>• Valeur par défaut : faux<br>• Emplacement : **Service sur site** > **Administration de la planification dynamique** > **Propriétés** |
| com.snc.dynamic.scheduling.ignoreAgentTravelTimeDuringScheduling | Lorsque cette propriété est définie sur vrai, les tâches affectées à l'agent à l'aide de 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.

**Propriétés de la planification dynamique pour Gestion des services sur site (suite)**

| Propriété | Description |
| --- | --- |
| | planification dynamique n'ont plus de temps de déplacement estimé calculé.<br>• Type : vrai/faux<br>• Valeur par défaut : faux<br>• Emplacement : **Service sur site** > **Administration de la planification dynamique** > **Propriétés** |
| work.management.travel.calculation.dynamic_scheduling | Utilise l'API Google Maps ou des estimations à vol d'oiseau pour estimer le temps de déplacement et la distance à parcourir pour se rendre aux emplacements des tâches lorsque des tâches sont affectées aux agents à l'aide de la planification dynamique.<br>• Type : liste de choix<br>• Valeur par défaut : utilisation d'estimations à vol d'oiseau<br>• Emplacement : **Service sur site** > **Administration de la planification dynamique** > **Propriétés** |
| com.snc.dynamic.scheduling.optimize_travel_time_rating | Utilisée pour fournir une note d'optimisation plus précise pour chaque bloc de travail pour les agents. La propriété inclut work.management.morning.rush.hours et work.management.rush.travel.buffer.<br>• Type : liste de choix<br>• Par défaut : include_all_travel<br>• Emplacement : **Service sur site** > **Administration de la planification dynamique** > **Propriétés** |
| work.management.distance.calculation.dynamic_scheduling | Utilise l'API Google Maps ou des estimations à vol d'oiseau pour calculer la distance estimée par rapport aux emplacements des tâches lorsque des tâches sont affectées aux agents à l'aide de la planification dynamique. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Propriétés de la planification dynamique pour Gestion des services sur site (suite)**

| Propriété | Description |
| --- | --- |
| | • Type : liste de choix<br>• Valeur par défaut : utilisation d'estimations à vol d'oiseau<br>• Emplacement : **Service sur site** > **Administration de la planification dynamique** > **Propriétés** |
| com.snc.dynamic.scheduling.showlogs | Activez cette propriété pour afficher les agents éligibles recommandés aux répartiteurs lors de la planification des tâches à l'aide de la planification dynamique.<br>• Type : vrai/faux<br>• Valeur par défaut : faux<br>• Emplacement : **Service sur site** > **Administration de la planification dynamique** > **Propriétés** |
| com.snc.dynamic.scheduling.bundle_before_scheduling | Garantit l'exécution du regroupement dynamique avant la planification dynamique. Les tâches à l'état Expédition en attente sont regroupées avant d'exécuter la planification dynamique.<br>• **Type** : vrai/faux<br>• **Valeur par défaut** : faux<br>• Emplacement : **Service sur site** > **Administration de la planification dynamique** > **Propriétés** |
| sn_fsm_multiday.minDurationForFirstWorkSchedule | Définissez la durée minimale de travail à réserver pour le premier calendrier de travail de la tâche (en minutes).<br>• Type : nombre entier<br>• Valeur par défaut : 60<br>• Emplacement : **Service sur site** > **Administration de la planification dynamique** > **Propriétés** |
| work.management.enable.optimizing.travel | Active la planification dynamique pour réaffecter des tâches de commande de travaux à l'agent le plus proche, quelle que soit la disponibilité. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Propriétés de la planification dynamique pour Gestion des services sur site (suite)

| Propriété | Description |
|---|---|
| | • Type : vrai/faux<br>• Valeur par défaut : faux<br>• Emplacement : **Service sur site** > **Administration de la planification dynamique** > **Propriétés** |
| Travail.Gestion.Déplacement.Temps.Seuil.Minutes | Définit la durée de déplacement (en minutes) qui affecte une tâche de commande de travaux à l'agent le plus proche s'il se trouve à une distance de déplacement.<br>• Type : nombre entier<br>• Valeur par défaut : 0<br>• Emplacement : **Service sur site** > **Administration de la planification dynamique** > **Propriétés** |

## Propriétés du Espace de travail du répartiteur

### Espace de travail du répartiteur propriétés système pour Gestion des services sur site

| Propriété | Description |
|---|---|
| sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.agent_metrics_setting | Activez les paramètres des mesures de l'agent.<br>• Type : vrai/faux<br>• Valeur par défaut : faux<br>• Emplacement : table Liste des propriétés système [sys_properties] |
| sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.autorefresh | Activez l'actualisation automatique.<br>• Type : vrai/faux<br>• Valeur par défaut : faux<br>• Emplacement : table Liste des propriétés système [sys_properties] |
| sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.calendarDisplayDays | Nombre de jours par défaut pendant lesquels le répartiteur peut afficher sur le calendrier.<br>• Type : liste de choix<br>• Valeur par défaut : 7<br>• Emplacement : table Liste des propriétés système [sys_properties] |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Espace de travail du répartiteur propriétés système pour Gestion des services sur site (suite)**

| Propriété | Description |
|---|---|
| sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.calendar_resources_page_size | Nombre minimal de ressources à charger sur le calendrier de l'espace de travail du répartiteur. La valeur doit être comprise entre 1 et 30.<br>• Type : nombre entier<br>• Valeur par défaut : 15<br>• Emplacement : table Liste des propriétés système [sys_properties] |
| sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.cluster_label | Définissez l'étiquette sur les grappes de marqueurs (marqueur pour le nombre de marqueurs, élément pour le nombre total d'éléments).<br>• Type : liste de choix<br>• Valeur par défaut : (vide)<br>• Emplacement : table Liste des propriétés système [sys_properties] |
| sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.cluster_zoom_level | Définissez le niveau de zoom automatique maximum pour le regroupement de marqueurs. Les valeurs valides vont de 1 à 20.<br>• Type : nombre entier<br>• Valeur par défaut : 15<br>• Emplacement : table Liste des propriétés système [sys_properties] |
| sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.dateTimeField | Sélectionnez la propriété de date/d'heure à utiliser pour la navigation dans le calendrier vers la fenêtre d'affectation de tâche.<br>• Type : liste de choix<br>• Valeur par défaut : window_start<br>• Emplacement : table Liste des propriétés système [sys_properties] |
| sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.enable_straight_line_location_history_route | Activer la ligne droite simple pour dessiner les itinéraires de l'historique des emplacements des agents.<br>• Type : vrai/faux<br>• Valeur par défaut : true<br>• Emplacement : table Liste des propriétés système [sys_properties] |
| sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.enable_straight_line_route | Activez la ligne droite simple pour dessiner des itinéraires. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Espace de travail du répartiteur propriétés système pour Gestion des services sur site (suite)**

| Propriété | Description |
|---|---|
| | • Type : vrai/faux<br>• Valeur par défaut : faux<br>• Emplacement : table Liste des propriétés système [sys_properties] |
| sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.event_hover_popover | Activez le popover lors du survol d'événement sur l'espace de travail du répartiteur.<br>• Type : vrai/faux<br>• Valeur par défaut : true<br>• Emplacement : table Liste des propriétés système [sys_properties] |
| sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.firstDayOfWeek | Premier jour de la semaine par défaut.<br>• Type : liste de choix<br>• Valeur par défaut : 1<br>• Emplacement : table Liste des propriétés système [sys_properties] |
| sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.group_metrics_setting | Activer le paramètre des mesures de groupe<br>• Type : vrai/faux<br>• Valeur par défaut : faux<br>• Emplacement : table Liste des propriétés système [sys_properties] |
| sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.hideOffShiftAgents | Activer le masquage des agents hors équipe<br>• Type : vrai/faux<br>• Valeur par défaut : true<br>• Emplacement : table Liste des propriétés système [sys_properties] |
| sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.hideOffShiftAgents | Activer le masquage des agents hors équipe<br>• Type : vrai/faux<br>• Valeur par défaut : true<br>• Emplacement : table Liste des propriétés système [sys_properties] |
| sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.hide_map | Masquer la carte. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Espace de travail du répartiteur propriétés système pour Gestion des services sur site (suite)**

| Propriété | Description |
|---|---|
| | • Type : true/ fasle<br>• Valeur par défaut : faux<br>• Emplacement : table Liste des propriétés système [sys_properties] |
| sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.scheduled_travel_start_as_scheduled_start | Calendrier basé sur l'heure de début du déplacement<br>• Type : vrai/faux<br>• Valeur par défaut : true<br>• Emplacement : table Liste des propriétés système [sys_properties] |
| sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.showIconOnCalendarEvent | Activer l'affichage de l'icône sur l'événement de calendrier<br>• Type : vrai/faux<br>• Valeur par défaut : true<br>• Emplacement : table Liste des propriétés système [sys_properties] |
| sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.taskDateFieldToCalendarSync | Activez la navigation vers la fenêtre d'affectation de tâche.<br>• Type : vrai/faux<br>• Valeur par défaut : triue<br>• Emplacement : table Liste des propriétés système [sys_properties] |
| sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.task_panel_page_size | Taille de page par défaut du panneau des tâches sur l'Espace de travail du répartiteur<br>• Type : liste de choix<br>• Valeur par défaut : 20<br>• Emplacement : table Liste des propriétés système [sys_properties] |
| sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.use_task_assignment_modal | Activez le modal d'affectation de tâche.<br>• Type : vrai/faux<br>• Valeur par défaut : faux<br>• Emplacement : table Liste des propriétés système [sys_properties] |
| sn_fsm_disp_wrkspc.display_map_on_assignment_confirmation | Affiche la carte à la confirmation d'affectation de tâche dans l'espace de travail du répartiteur |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Espace de travail du répartiteur propriétés système pour Gestion des services sur site (suite)**

| Propriété | Description |
|---|---|
| | • Type : vrai/faux<br>• Valeur par défaut : faux<br>• Emplacement : table Liste des propriétés système [sys_properties] |
| sn_fsm_disp_wrkspc.enable_optimize_route | Activer l'optimisation d'acheminement de l'espace de travail du répartiteur<br>• Type : vrai/faux<br>• Valeur par défaut : faux<br>• Emplacement : table Liste des propriétés système [sys_properties] |
| sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_ws_map.initial_zoom_level | Niveau de zoom initial.<br>• Type : chaîne<br>• Valeur par défaut : 5<br>• Emplacement : table Liste des propriétés système [sys_properties] |
| sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_ws_map.map_style | Appliquez un style préféré à la carte en mode clair.<br>• Type : chaîne<br>• Valeur par défaut : (vide)<br>• Emplacement : table Liste des propriétés système [sys_properties] |
| sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_ws_map.map_style_dark | Appliquez un style préféré à la carte en mode sombre.<br>• Type : chaîne<br>• Valeur par défaut : (vide)<br>• Emplacement : table Liste des propriétés système [sys_properties] |
| sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_ws_map.map_type | Sélectionner le type de carte pour afficher les localisations<br>• Type : liste de choix<br>• Valeur par défaut : feuille de route<br>• Emplacement : table Liste des propriétés système [sys_properties] |
| sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_ws_map.maximum_auto_zoom_level | Définir le niveau de zoom automatique maximum. Les valeurs valides vont de 1 à 20. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Espace de travail du répartiteur propriétés système pour Gestion des services sur site (suite)**

| Propriété | Description |
|---|---|
| | • Type : chaîne<br>• Valeur par défaut : 12<br>• Emplacement : table Liste des propriétés système [sys_properties] |
| sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_ws_map.route_enabled | Activez l'affichage des itinéraires d'agent sur la carte.<br>• Type : vrai/faux<br>• Valeur par défaut : faux<br>• Emplacement : table Liste des propriétés système [sys_properties] |
| sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_ws_map.route_type | Sélectionnez le type d'itinéraire de carte.<br>• Type : liste de choix<br>• Valeur par défaut : street_level<br>• Emplacement : table Liste des propriétés système [sys_properties] |
| sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_ws_map.street_view_enabled | Utiliser la vue de la rue sur la carte ou utiliser des panoramas directement dans la carte<br>• Type : true/ fasle<br>• Valeur par défaut : true<br>• Emplacement : table Liste des propriétés système [sys_properties] |
| sn_fsm_disp_wrkspc.use_overlapping_territory_modal_for_opt | Utilisez le modal de territoires qui se chevauchent pour l'optimisation.<br>• Type : vrai/faux<br>• Valeur par défaut : faux<br>• Emplacement : table Liste des propriétés système [sys_properties] |
| sn_fsm.show_paginated_taskPanel_markers | Cette option permet d'afficher uniquement les marqueurs de tâches du panneau de tâches paginées. Au lieu d'afficher tous les marqueurs de tâches du panneau des tâches sur la carte.<br>⚠ **Avertissement :** Définir cette valeur sur faux charge tous les marqueurs de tâche en même temps, ce qui peut entraîner des problèmes de performances. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Espace de travail du répartiteur propriétés système pour Gestion des services sur site (suite)**

| Propriété | Description |
|---|---|
| | • Type : vrai/faux<br>• Valeur par défaut : true<br>• Emplacement : table Liste des propriétés système [sys_properties] |
| sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.task_panel_sla_timer | Activez le minuteur SLA affiché sur les cartes de tâches de commande de travaux dans le panneau des tâches de Espace de travail du répartiteur.<br>• Type : vrai/faux<br>• Valeur par défaut : true<br>• Emplacement : table Liste des propriétés système [sys_properties] |
| sn_fsm_disp_wrkspc.calendarCollapsedBehavior | Afficher les territoires réduits ou la vue du groupe d'affectation.<br>⚠ **Avertissement :** Définir cette valeur sur faux chargera tous les territoires ou groupes d'affectation, ce qui peut entraîner des problèmes de performances.<br>• Type : vrai/faux<br>• Valeur par défaut : true<br>• Emplacement : table Liste des propriétés système [sys_properties] |
| sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.task_panel_sla_timer_type | Activez le minuteur SLA sur les cartes de tâches de commande de travaux pour la mettre à jour en temps réel (Live) ou une seule fois lors du chargement initial Espace de travail du répartiteur (NonLive).<br>• Type : liste de choix<br>• Valeur par défaut : NonLive<br>• Emplacement : table Liste des propriétés système [sys_properties] |
| sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.show_advanced_resource_filter | Propriété qui contrôle le filtre de ressources avancé dans Espace de travail du répartiteur. Lorsque cette option est activée, les répartiteurs peuvent utiliser le filtre de ressources avancé pour créer et enregistrer leurs propres filtres avancés. Les administrateurs peuvent configurer des filtres avancés à utiliser par tous les répartiteurs. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Espace de travail du répartiteur propriétés système pour Gestion des services sur site (suite)**

| Propriété | Description |
|---|---|
| | **Important :**<br>Le filtre de ressources avancé n'est disponible que pour filtrer les agents et les équipes. Si vous utilisez actuellement des prestataires ou des équipements, continuez à utiliser le filtre par défaut affiché dans le panneau latéral contextuel.<br>• Type : vrai/faux<br>• Valeur par défaut : faux<br>• Emplacement : table Liste des propriétés système [sys_properties] |
| sn_fsm_disp_wrkspc.enableEmptyState | Propriété qui contrôle si un état vide se charge lorsqu'il Espace de travail du répartiteur est ouvert. Si vrai, Espace de travail du répartiteur s'ouvre sans groupes d'affectation ni territoires chargés jusqu'à ce que le répartiteur enregistre les valeurs par défaut.<br>• Type : vrai/faux<br>• Valeur par défaut : true<br>• Emplacement : table Liste des propriétés système [sys_properties] |
| work.management.task_state_color.use_hex | Autorisez les administrateurs à utiliser des couleurs hexadécimales pour mettre à jour les couleurs sur les tâches de commande de travaux dans Espace de travail du répartiteur. La valeur par défaut, Faux, ne permet pas de mettre à jour les couleurs de l'état de la tâche.<br>• Type : vrai/faux<br>• Valeur par défaut : faux<br>• Emplacement : table Liste des propriétés système [sys_properties] |

## Vue de la base de données

Le module d'extension Field Service Mobile (com.sn_fsm_mobile) ajoute la vue de base de données des emplacements opérationnels mobiles. Le module d'extension Field Service Mobile est activé lorsque vous activez le (com.snc.work_management) module d'extension Gestion des services sur site .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Vue de base de données installée avec Gestion des services sur site

| Vue de la base de données | Description |
|---|---|
| Emplacement mobile en direct<br><br>[sn_fsm_mobile_live_location_view] | Emplacement mobile en direct des Service sur site agents. |

## Rôles installés avec Gestion des services sur site

Les rôles sont ajoutés avec Gestion des services sur site.

### Rôles dans Gestion des services sur site

| Titre du rôle [name] | Description | Contient des rôles |
|---|---|---|
| Administrateur Field Service Management<br><br>[wm_admin] | Gère les données relatives à la gestion des services sur site. Les administrateurs Field Service Management peuvent également :<br>• contrôler et remplacer toutes les informations de l'application Field Service Management ;<br>• supprimer les commandes de travaux et les tâches ;<br>• créer des tâches à l'aide de la fonctionnalité Cloner la tâche ;<br>• créer, modifier et supprimer les modèles de commandes de travaux et les modèles de tâches de travail ;<br>• créer, modifier et supprimer les éléments secondaires ; | • wm_approver_user<br>• fsm_skill_admin<br>• dynamic_scheduling_admin<br>• wm_agent<br>• skill_model_admin<br>• skill_admin<br>• territory_admin<br>• sn_apptmnt_booking.appointment_booking_admi<br>• plan_maint_admin<br>• wm_dispatcher<br>• questionnaire_admin<br>• catalog_admin<br>• wm_qualifier<br>• knowledge_manager<br>• template_admin |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Rôles dans Gestion des services sur site (suite)

| Titre du rôle [name] | Description | Contient des rôles |
|---|---|---|
| | • afficher les lignes de dépense ;<br>• afficher certains champs dans les contrats non basés sur un abonnement ;<br>• créer des questionnaires ;<br>• réserver un rendez-vous. | |
| Agent Field Service Management<br><br>[wm_agent] | Gère le temps de tâche réel et effectue le travail sur site. Les agents peuvent également :<br>• accepter ou rejeter les tâches qui leur sont affectées ;<br>• ajouter des besoins de pièces ;<br>• approvisionner des pièces ;<br>• créer des tâches à l'aide de la fonctionnalité Cloner la tâche ;<br>• ajouter des notes de travail aux commandes de travaux et aux tâches de commande de travaux ;<br>• soumettre des questionnaires ; | • wm_basic<br>• skill_user<br>• inventory_user<br>• territory_user<br>• document_management_user<br>• agent_schedule_user<br>• questionnaire_user<br>• sn_apptmnt_booking.appointment_booking_mana<br>• timecard_user<br>• fsm_skill_user |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Rôles dans Gestion des services sur site (suite)

| Titre du rôle [name] | Description | Contient des rôles |
|---|---|---|
| | • créer, modifier et supprimer les éléments secondaires ;<br>• afficher les lignes de dépense ;<br>• afficher certains champs dans les contrats non basés sur un abonnement ;<br>• réserver un rendez-vous.<br><br>Les agents ne peuvent pas mettre à jour les heures des fenêtres de calendrier ou de tâche, ni activer ou désactiver le contrôle de fenêtre. | |
| Agent d'emplacement Field Service Management<br><br>[wm_location_agent] | • accepter ou rejeter les tâches qui leur sont affectées ;<br>• Créez des tâches à l'aide de la fonctionnalité de clonage de tâche.<br>• ajouter des notes de travail aux commandes de travaux et aux tâches de commande de travaux ; | wm_location_security |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Rôles dans Gestion des services sur site (suite)

| Titre du rôle [name] | Description | Contient des rôles |
|---|---|---|
| | **Remarque :** Les modules d'extension Gestion du travail et Organisation des services doivent être installés. | |
| Gestionnaire de site de Gestion des services sur site<br><br>[wm_location_assignment_manager] | • Créez, lisez et écrivez des commandes de travaux.<br>• Créer, lire et écrire des tâches de commande de travaux.<br>• Affectez des tâches de commande de travaux à des prestataires au sein de leur propre organisation de services.<br><br>**Remarque :** Les modules d'extension Gestion du travail et Organisation des services doivent être installés. | • wm_location_security<br>• fsm_skill_user |
| Utilisateur approbateur Field Service Management<br><br>[wm_approver_user] | Gestionnaire de l'approbation des commandes de travaux avant qu'ils ne soient qualifiés ou affectés. | • approver_user<br>• cmdb_read |
| Informations de base Field Service Management<br><br>[wm_basic] | Créer des commande de travaux et suivre les commandes de travaux qu'ils ont créés. Accès aux | • task_activity_writer<br>• skill_user<br>• inventory_user |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Rôles dans Gestion des services sur site (suite)

| Titre du rôle [name] | Description | Contient des rôles |
|---|---|---|
| | données communes partagées par tous les rôles de service sur site. | • territory_user<br>• wm_read<br>• service_fullfiller<br>• document_management_user<br>• fsm_skill_user |
| Répartiteur Field Service Management<br><br>[wm_dispatcher] | Planifie les tâches, ajoute les pièces et affecte les tâches aux agents de travail. Les répartiteurs peuvent également :<br>• créer des tâches ;<br>• ajouter des besoins de pièces ;<br>• approvisionner des pièces ;<br>• modifier tous les champs de tâches de commande de travaux et gérer les tâches, du statut **Brouillon** à **Affecté** ;<br>• modifier le champ **Affecté à** jusqu'à ce que le travail commence ;<br>• créer des tâches à l'aide de la fonctionnalité Cloner la tâche ;<br>• définir le temps de déplacement réel et les heures de | • wm_basic<br>• inventory_user<br>• territory_user<br>• dynamic_scheduling_user<br>• document_management_user<br>• sn_customerservice.customer_data_viewer<br>• skill_model_user<br>• sn_apptmnt_booking.appointment_booking_mana<br>• timecard_user |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Rôles dans Gestion des services sur site (suite)

| Titre du rôle [name] | Description | Contient des rôles |
|---|---|---|
| | début et de fin du travail si nécessaire ;<br>• ajouter des notes de travail à n'importe quel enregistrement de service sur site ;<br>• créer, modifier et supprimer les éléments secondaires ;<br>• afficher les lignes de dépense ;<br>• afficher certains champs dans les contrats non basés sur un abonnement ; | |
| Initiateur Field Service Management<br><br>[wm_initiator] | Crée des commandes de travaux et affecte le groupe de qualifications. Les initiateurs peuvent également :<br>• Modifiez les commandes de travaux qu'ils créent et qui sont à l'état **Brouillon** .<br>• ajouter des notes de travail à n'importe quel enregistrement de service sur site ;<br>• afficher les tâches de commandes | wm_basic |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Rôles dans Gestion des services sur site (suite)

| Titre du rôle [name] | Description | Contient des rôles |
|---|---|---|
| | de travaux et les besoins de pièces. | |
| Initiateur qualificateur Field Service Management<br><br>[wm_initiator_qualifier] | Les initiateurs-qualificateurs peuvent :<br>• créer des commandes de travaux ;<br>• créer des tâches ;<br>• ajouter des besoins de pièces ;<br>• approvisionner des pièces ;<br>• attribuer des compétences aux agents ;<br>• afficher les éléments secondaires. | • wm_initiator<br>• wm_qualifier |
| Initiateur qualificateur répartiteur Field Service Management<br><br>[wm_initiator_qualifier_dispatcher] | Les initiateurs-qualificateurs-répartiteurs peuvent :<br>• créer des commandes de travaux ;<br>• créer des tâches ;<br>• ajouter des besoins de pièces ;<br>• approvisionner des pièces ;<br>• attribuer des compétences aux agents ;<br>• affecter des travaux aux agents ; | • wm_initiator<br>• wm_dispatcher<br>• wm_qualifier |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Rôles dans Gestion des services sur site (suite)

| Titre du rôle [name] | Description | Contient des rôles |
|---|---|---|
| | • gérer les tâches des agents ;<br>• afficher les éléments secondaires. | |
| Gestionnaire de Gestion des services sur site<br>[wm_manager] | Les gestionnaires de services sur site peuvent :<br>• Gérer les compétences de l'agent<br>• Gérer les cartes de pointage<br>• Afficher et gérer les calendriers de travail<br>• Afficher et gérer les événements personnels | • fsm_skill_admin<br>• wm_agent<br>• timecard_manager<br>• agent_schedule_manager |
| Qualificateur Field Service Management<br>[wm_qualifier] | Qualifie les commandes de travaux et crée des tâches de commande de travaux. Les qualificateurs peuvent également :<br>• modifier les commandes de travaux à l'état **Qualifié** ;<br>• modifier les commandes de travaux à l'état **En attente de qualification** ;<br>• modifier les tâches à l'état de **Brouillon** pour fournir des détails techniques, | • wm_basic<br>• inventory_user<br>• territory_user<br>• document_management_user<br>• skill_model_user |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Rôles dans Gestion des services sur site (suite)

| Titre du rôle [name] | Description | Contient des rôles |
|---|---|---|
| | tels que des informations sur les CI impliqués ou les pièces nécessaires ;<br>• créer des tâches à l'aide de la fonctionnalité Cloner la tâche ;<br>• modifier le groupe de qualifications ;<br>• définir le groupe de distribution ;<br>• ajouter des besoins de pièces ;<br>• approvisionner des pièces ;<br>• ajouter des notes de travail à n'importe quel enregistrement de service sur site ;<br>• afficher les éléments secondaires. | |
| Lecture Field Service Management<br>[wm_read] | Capable de lire les commandes de travaux et les tâches de commande de travaux. | • sn_apptmnt_booking.appointment_booking_user<br>• cmdb_read |
| Field Service Desk Agent [sn_fsm_servicedesk_agent] | Permet à un utilisateur de créer une commande de travaux, d'appliquer un modèle et de faire progresser la commande de travaux. | • wm_read<br>• sn_apptmnt_booking.appointment_booking_user |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Rôles dans Gestion des services sur site (suite)

| Titre du rôle [name] | Description | Contient des rôles |
|---|---|---|
| Initiateur de la tâche Field Service Management<br><br>[wm_task_initiator] | Créez, supprimez et modifiez des tâches de commande de travaux et des besoins de pièces lorsque la commande de travaux et la tâche de commande de travaux sont toutes deux à l'état de brouillon. | wm_initiator |

## Intégration de rôle avec Gestion du service client

Lorsque vous activez le module d'extension Gestion du service client (com.sn_customerservice) en même temps que le module d'extension Gestion des services sur site (com.snc.work_management) et que vous ajoutez des rôles spécifiques Service client aux agents, ces derniers peuvent afficher ou créer un ticket et également afficher des données supplémentaires du Service sur site service clientèle. Pour plus d'informations sur les rôles d'agent du service clientèle, consultez Rôles installés avec Gestion du service clientèle .

### Intégration de rôles pour les agents du service client

| Ajout de ce rôle | Permet aux agents |
|---|---|
| sn_customerservice.case_viewer | • Accès aux tickets en lecture ;<br>• Affichage de tous les champs dans un ticket accessible par un agent du service clientèle [sn_customerservice_agent]. |
| sn_customerservice.customer_data_viewer | Accès en lecture seule à des entités de données clients comme les suivantes :<br>• Éléments de base d'installation<br>• Contrats<br>• Autorisations<br>• Comptes, contacts et membres de l'équipe de compte<br>• Actifs<br>• Consommateurs<br>• Produit vendu |
| sn_customerservice.proxy_contact | Création d'un ticket à l'aide d'un créateur d'enregistrement. |
| wm_location_security | Affichez les données en fonction de l'organisation de service du fournisseur. |

## Includes de script installés avec Gestion des services sur site

Des includes de script sont ajoutés avec Gestion des services sur site.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Includes de script pour Gestion des services sur site

| Include de script | Description |
|---|---|
| `WMTimelineGroupSchedulePage` | Planifie le script include de page pour le graphique des ressources du service sur site. |
| `WorkManagementInitiation` | Crée un lien vers une commande de travaux nouvellement créée et transfère toute information pertinente. |
| `FSMQuestionnaireHelper` | Crée des questionnaires et les associe à la commande de travaux et aux tâches de commande de travaux. |
| `AgentScheduleAttributePlanUtilSNC` | Contient des API permettant d'extraire les attributs de calendrier d'une ressource. |
| `AgentScheduleAttributePlanQuery` | Contient toutes les requêtes de base de données personnalisées associées à la table Attributs du calendrier des ressources . |
| `AgentScheduleAttributePlanQuerySNC` | Contient des requêtes pour gérer les opérations de base de données sur la table Attributs de calendrier de ressources . |
| `AgentScheduleAttributePlanConstants` | Contient des constantes personnalisées. |
| `AgentScheduleAttributePlanConstantsSNC` | Contient des constantes. |

## Script includes de géolocalisation

Gestion des services sur site ajoute les script includes de géolocalisation suivants.

### Script includes de géolocalisation pour Gestion des services sur site

| Script include | Description |
|---|---|
| `WMGeolocationAJAX` | Achemine automatiquement les tâches à partir de la carte de répartition mobile Gestion des services sur site. |
| `WMGeolocationUtils` | Fournit des utilitaires pour les cartes de géolocalisation Gestion des services sur site. |
| `WorkTaskRouting` | Fonctionnalité d'acheminement pour les tâches de commande de travaux. |

## Scripts clients installés avec Gestion des services sur site

Des scripts clients sont ajoutés avec Gestion des services sur site.

### Scripts clients installés avec Gestion des services sur site

| Script client | Table | Description |
|---|---|---|
| Calculer la fin de fenêtre | Tâche de commande de travaux [wm_task] | Remplit automatiquement la Date de fin de fenêtre en fonction de la dernière date de rupture du SLA.<br><br>Valeur par défaut : 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.

### Scripts clients installés avec Gestion des services sur site (suite)

| Script client | Table | Description |
|---|---|---|
| Remplir la brève description | Expense Line [fm_expense_line] | Remplit automatiquement la brève description des lignes de dépenses avec la brève description de la commande de travaux lorsque les lignes de dépenses sont créées manuellement à partir des commandes de travaux. Gestion des coûts doit être activé. |
| Masquer les champs de dates de fin | Commande de travaux [wm_order] | Masque la date de fin estimée (estimated_end) lorsque le processus généré par la demande est utilisé et masque la date de fin prévue (expected_end) lorsque le processus généré par la tâche est utilisé. |
| Mettre à jour l'interface utilisateur en cas de changement de chargement et de modèle | Utilisation des ressources [sm_asset_usage] | |
| Afficher/Masquer la section Carte de tâches | Tâche de commande de travaux [wm_task] | Cette section de la carte affiche l'emplacement de la tâche et montre également les agents proches de celle-ci. Cette section doit être visible uniquement lorsque la tâche est à l'état de **Expédition en attente**. |
| Activation des besoins de pièces | Commande de travaux [wm_order] | Masque les besoins de pièces sur le formulaire de commande de travaux si les besoins de pièces ne sont pas activés dans la configuration du service sur site. |
| Mettre à jour le modèle et la quantité en fonction de l'actif | Utilisation des ressources [sm_asset_usage] | |

## Règles métier installées avec Gestion des services sur site

Des règles métier sont ajoutées avec Gestion des services sur site.

### Règles métier installées avec Field Service Management

| Business Rule | Table | Description |
|---|---|---|
| Accepter | Tâche de commande de travaux [wm_task] | Fait passer automatiquement une tâche de l'état **Affecté** à **Accepté** si l'option **Accepter/Rejeter** est sélectionnée dans la configuration de service sur site. |
| Affectée | Tâche de commande de travaux [wm_task] | Définit une tâche de l'état de **Brouillon** à l'état **Affecté** si le champ **Affecté à** est rempli. Cette règle métier est associée au flux d'état « Affecté (Brouillon à Affecté) ». |
| Affecté (règle métier de flux d'états) | Commande de travaux [wm_order] | Fait passer automatiquement une commande à l'état **Affecté** si les champs **Groupe d'affectation** ou **Affecté à** |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Règles métier installées avec Field Service Management (suite)

| Business Rule | Table | Description |
|---|---|---|
| | | sont remplis. ServiceNow recommande de ne pas modifier cette règle métier. |
| Fermer automatiquement les tâches de Livraison et de Réception | Tâche de commande de travaux [wm_task] | Fait passer automatiquement une tâche de ligne d'ordre de transfert à l'état **Fermé terminé** chaque fois que la pièce a été reçue et livrée dans l'entrepôt de l'agent. |
| Annuler la tâche de travail | Tâche de commande de travaux [wm_task] | Annule tous les ordres de transfert pour une tâche de commande de travaux, via les flux d'états, lorsqu'une tâche est annulée. |
| Créer la première tâche de commande de travaux | Commande de travaux [wm_order] | Crée la première tâche pour une commande de travaux nouvellement qualifiée. |
| Types de groupe d'automatisation des services sur site | Groupe [sys_user_group] | Assure l'intégrité des données pour les informations de couverture des groupes de distribution. |
| Qualification d'automatisation des services sur site | Propriété système [sys_properties] | Désactive l'étape de qualification lorsque la propriété système *work.management.qualification* est définie sur **Non**. Cette règle métier active l'étape de qualification lorsque la propriété est définie sur **Oui**. |
| Remplir les compétences - Mettre à jour les tâches enfants | Commande de travaux [wm_order] | Lorsque le CI est modifié, met à jour les compétences requises dans les tâches pour que la commande contienne ces compétences. |
| Remplir la commande de travaux depuis le modèle | Commande de travaux [wm_order] | Remplit une nouvelle commande de travaux à partir du modèle de commande de travaux choisi comme modèle. |
| Remplir la Fin de fenêtre en fonction du SLA | SLA de tâche [task_sla] | Remplit la dernière date de rupture du SLA de tâche en fonction de la commande de travaux parente. Valeur par défaut : désactivé |
| Remplir la Fin de fenêtre en fonction du SLA | Tâche de commande de travaux [wm_task] | Remplit la dernière date de rupture du SLA de tâche en fonction de la commande de travaux parente. Valeur par défaut : désactivé |
| Prêt pour la qualification (approbation désact.) | Commande de travaux [wm_order] | Fait passer automatiquement une commande de travaux de l'état de **Brouillon** à l'état **Prêt pour la qualification** lorsque le champ **Modèle** est rempli. |
| Réaffecter | Tâche de commande de travaux [wm_task] | Empêche la réaffectation de la tâche si la tâche a des besoins de pièces qui sont à l'état **En cours de transit**. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Règles métier installées avec Field Service Management (suite)

| Business Rule | Table | Description |
|---|---|---|
| RFD (approbation et qualif. désact.) | Commande de travaux<br><br>[wm_order] | Fait passer automatiquement une commande de travaux de l'état de **Brouillon** à l'état **Prêt** lorsque les champs **Affecté à** ou **Modèle** sont remplis. |
| Déployer les changements | Tâche de commande de travaux<br><br>[wm_task] | Met à jour l'état de la commande de travaux en fonction des modifications apportées à la tâche de commande de travaux. Cette règle métier regroupe les changements d'état qui se produisent dans les tâches de la commande de travaux parente.<br><br>Si vous ne souhaitez pas que les changements d'état qui se produisent dans les tâches soient cumulés sur la commande de travaux parente, implémentez une condition sur cette règle métier.<br><br>Exemple de condition : `current.sys_class_name != 'wm_task' && current.sys_class_name != 'wm_order'` |
| Démarrer le travail | Commande de travaux<br><br>[wm_order] | Fait passer automatiquement une commande de travaux de l'état **Prêt** à l'état **Travail en cours**. |
| Démarrer le travail (règle métier de flux d'états) | Tâche de commande de travaux<br><br>[wm_task] | Fait passer automatiquement une tâche à l'état **Travail en cours** si le champ **Début de tâche réel** est rempli. |
| Changement d'état - Après - Déconseillé | Tâche de commande de travaux<br><br>[wm_task] | Garantit que le cycle de vie des services sur site est respecté. ServiceNow recommande de ne pas modifier cette règle métier. Cette règle métier est déconseillée et marquée comme inactive pour les instances mises à niveau. Cette règle métier n'est pas installée pour les nouvelles instances. |
| Changement d'état - Avant | Tâche de commande de travaux<br><br>[wm_task] | Garantit que le cycle de vie des services sur site est respecté. ServiceNow recommande de ne pas modifier cette règle métier. Cette règle métier est déconseillée et marquée comme inactive pour les instances mises à niveau. Cette règle métier n'est pas installée pour les nouvelles instances. |
| Synchroniser le délai de livraison avec la WOT | Ordre de transfert | Synchronise le délai de livraison avec les commandes de travaux. Valeur par défaut : 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.

### Règles métier installées avec Field Service Management (suite)

| Business Rule | Table | Description |
|---|---|---|
| | [alm_transfer_order] | |
| Transition - Annuler | Commande de travaux<br>[wm_order] | Garantit que le cycle de vie des services sur site est respecté. ServiceNow recommande de ne pas modifier cette règle métier. |
| Transition - PendingDispatchToAssign | Tâche de commande de travaux<br>[wm_task] | Garantit que le cycle de vie des services sur site est respecté. |
| Transition - StateChange - Déconseillé | Commande de travaux<br>[wm_order] | Garantit que le cycle de vie des services sur site est respecté. ServiceNow recommande de ne pas modifier cette règle métier. Cette règle métier est déconseillée et marquée comme inactive pour les instances mises à niveau. Cette règle métier n'est pas installée pour les nouvelles instances. |
| Mettre à jour l'état des questionnaires sur terminé | Tâche de commande de travaux<br>[wm_task] | Ferme tous les questionnaires facultatifs en attente, lorsque la tâche de commande de travaux passe à l'état terminal. |
| Vérifier les questionnaires actifs | Commande de travaux<br>[wm_order] | Bloque les mises à jour d'état ultérieures sur l'enregistrement de commande de travaux, lorsqu'il existe des questionnaires obligatoires en attente qui doivent être remplis. |
| Vérifier les questionnaires actifs | Tâche de commande de travaux<br>[wm_task] | Bloque les mises à jour d'état ultérieures sur l'enregistrement de tâche de commande de travaux lorsqu'il existe des questionnaires obligatoires en attente qui doivent être remplis. |
| Règles de requête de tâche de commande de travaux | Tâche de commande de travaux<br>[wm_task] | Lorsque la valeur est définie sur Actif, les règles de requête sur la table sous-jacente sont utilisées pour filtrer les enregistrements en fonction du territoire de l'utilisateur connecté. |
| Règles de requête de commande de travaux | Commande de travaux<br>[wm_order] | Lorsque la valeur est définie sur Actif, les règles de requête sur la table sous-jacente sont utilisées pour filtrer les enregistrements en fonction du territoire de l'utilisateur connecté. |
| Enregistrement par défaut : validation | Attribut du calendrier de la ressource<br>[wm_agent_schedule_attribute_plan] | Garantit qu'un agent n'a qu'un seul enregistrement par défaut pour les attributs de calendrier. |
| Validations d'enregistrements | Attribut du calendrier de la ressource<br>[wm_agent_schedule_attribute_plan] | Valide les enregistrements dans la table **Attribut de calendrier des 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.

**Règles métier installées avec Field Service Management (suite)**

| Business Rule | Table | Description |
|---|---|---|
| | | • Les enregistrements d'attributs de calendrier d'une ressource ne doivent pas avoir le même rang dans la plage de dates spécifiée.<br>• La date saisie dans le champ **De** doit être antérieure à la date saisie dans le champ **À** . |
| Limiter les valeurs négatives | Attribut du calendrier de la ressource [wm_agent_schedule_attribute_plan] | |
| Restreindre la suppression des enregistrements par défaut | Attribut du calendrier de la ressource [wm_agent_schedule_attribute_plan] | Empêche la suppression de l'enregistrement d'attribut de calendrier par défaut pour une ressource. |
| Valider les champs | Attribut du calendrier de la ressource [wm_agent_schedule_attribute_plan] | Valide les valeurs des champs.<br>• Le rayon de déplacement maximal ne peut pas être négatif<br>• Le classement doit être un nombre entier<br>• Le rayon de recherche de pièce maximal ne peut pas être négatif |

## Fonctionnalités de conformité de la Section 508

Vous pouvez afficher et interagir avec certaines Service sur site fonctionnalités à l'aide des fonctionnalités de conformité de la section 508.

### Fonctionnalités de conformité de la Section 508

Accédez aux fonctionnalités de gestion des services sur site suivantes à l'aide des fonctionnalités de conformité de la section 508 :

- Tableau de bord Optimisation des effectifs pour le service sur site Manager Workspace
- Gérer le calendrier d'agent

**Information associée**

Fonctionnalités d'accessibilité

## Champs de tâche de commande de travaux dans l'application Prestataire de service sur site

L'onglet Détails d'une tâche de commande de travaux fournit des informations sur une tâche qui aident un agent ou un gestionnaire à comprendre le champ d'application 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.

**Numéro de la tâche de commande de travaux**

| Champ | Description |
|---|---|
| Emplacement | Zone géographique où un agent exécute la tâche affectée. |
| Formulaire initiés | Tâche parente de la tâche de commande de travaux. |
| Actif | Pièces requises pour exécuter la tâche. |
| Début planifié | Option permettant de sélectionner la date et l'heure auxquelles le travail sur la tâche est censé commencer. |
| Fin estimée | Date estimée de fin du travail sur la tâche. La date est automatiquement calculée en fonction du Début planifié et de la Durée de travail estimée. |
| Durée de travail estimée | Option permettant de sélectionner le temps estimé pour terminer le travail. La durée ne peut pas dépasser la durée totale de la fenêtre. Ce champ est automatiquement défini sur une heure. Si la tâche est à l'état Brouillon ou En attente d'expédition, vous pouvez modifier ce champ. |
| Type de travail | Détermine le type de travail requis pour terminer la tâche. Les choix sont les suivants : Réparation en panne, Installation ou Maintenance planifiée |
| Sous garantie | Indique une garantie existante pour un ou plusieurs éléments de configuration associés à la tâche. |
| Description | Détail du travail à effectuer à l'emplacement de travail. Donnez des détails complets sur le problème pour éviter une communication supplémentaire avec le client dans les étapes ultérieures du cycle de vie de la commande de travaux. |
| Groupe d'affectation | Groupe qui dispose de l'agent ou du fournisseur individuel pour effectuer la tâche. Par défaut, ce champ affiche les groupes d'affectation recommandés en fonction de l'emplacement, de l'actif et des compétences pour la tâche. Si le champ est vide, le système recherche le groupe couvrant le territoire qui inclut l'emplacement de la tâche. |
| Affecté à | Affiche l'agent ou le gestionnaire actuellement affecté à la tâche |

## Composants installés avec des modules d'extension supplémentaires pour Gestion des services sur site

Plusieurs types de composants sont installés avec les modules d'extension supplémentaires pour l'application Gestion des services sur site.

### Composants de la réservation de rendez-vous

Les rôles, les propriétés et les tables pour la fonctionnalité de réservation de rendez-vous.

Ce module d'extension active le module d'extension Données de démonstration de Prise de rendez-vous (com.snc.appointment_booking_demo) qui fournit les données de démonstration.

La réservation de rendez-vous ajoute le menu Réservation de rendez-vous au navigateur d'application et les modules suivants :

- **Configuration de la réservation de rendez-vous** : utilisez ce module pour créer une configuration de réservation de rendez-vous pour une application, puis des configurations pour chaque service au sein de cette application.
- **Prise de rendez-vous** : utilisez ce module pour consulter une liste de rendez-vous qui ont été réservés pour des services. Cette liste comprend les commandes de travaux associées à chaque rendez-vous.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Rôles

La réservation de rendez-vous ajoute les rôles suivants.

**Rôles dans la prise de rendez-vous**

| Rôle | Description |
|---|---|
| Administrateur de réservation de rendez-vous [sn_apptmnt_booking.appointment_booking_admin] | Crée des configurations de réservation de rendez-vous pour les services d'une application. |
| Gestionnaire de réservation de rendez-vous [sn_apptmnt_booking.appointment_booking_manager] | Crée et met à jour les l'enregistrements de réservation de rendez-vous. |
| Utilisateur de réservation de rendez-vous [sn_apptmnt_booking.appointment_booking_user] | Réserve des rendez-vous pour des services à partir du Customer Service Portal ou du Consumer Service Portal. Cet utilisateur peut également reporter ou annuler des rendez-vous et consulter les détails d'un rendez-vous. |

## Propriétés

La réservation de rendez-vous ajoute les propriétés suivantes.

**Propriétés installées avec Prise de rendez-vous**

| Propriété | Description |
|---|---|
| sn_apptmnt_booking.user_max_new_appointments_daily | Le nombre maximum de rendez-vous qu'un utilisateur peut créer quotidiennement. La limite est de 100 rendez-vous par jour.<br>• **Type** : nombre entier<br>• **Valeur par défaut** : 100<br>• **Emplacement** : liste des propriétés système |
| sn_apptmnt_booking.max_appointments_returned | Nombre maximum de fenêtres de disponibilité de rendez-vous affichées dans la fenêtre Sélectionner un rendez-vous.<br>• **Type** : nombre entier<br>• **Valeur par défaut** : 100<br>• **Emplacement** : liste des propriétés système |
| sn_apptmnt_booking.retour_emplacements_indisponibles | La désactivation de cette propriété vous permet d'afficher uniquement les créneaux disponibles dans la fenêtre de rendez-vous pour la prise de rendez-vous. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Propriétés installées avec Prise de rendez-vous (suite)

| Propriété | Description |
|---|---|
| | • **Type** : Vrai/Faux<br>• **Valeur par défaut** : true<br>• **Emplacement** : liste des propriétés système |
| sn_apptmnt_booking. DisableLockingOnBRLevel | Vous permet de spécifier des tables où le verrouillage est géré différemment afin d'éviter les doubles réservations lors de la prise de rendez-vous. Entrez une liste de ces tables, séparées par des virgules, pour désactiver la validation du verrou au niveau de la règle métier.<br>• **Type** : chaîne<br>• **Valeur par défaut** : (vide)<br>• **Emplacement** : liste des propriétés système |
| sn_apptmnt_booking. DisableMaxApptLimitForUsersList | Stocke une liste d'utilisateurs (sys_ids) qui sont autorisés à prendre un nombre illimité de rendez-vous par jour.<br>• **Type** : chaîne<br>• **Valeur par défaut** : (vide)<br>• **Emplacement** : liste des propriétés système |
| sn_apptmnt_booking.fetch_next_available_slot | Basculez le marqueur pour activer ou désactiver la récupération du prochain créneau disponible lors de l'ouverture de la nouvelle fenêtre modale de Prise de rendez-vous.<br>• **Type** : Vrai/Faux<br>• **Valeur par défaut** : faux<br>• **Emplacement** : liste des propriétés système |
| sn_apptmnt_booking.logging.verbosité | Contrôlez les utilisateurs qui se connectent pour la prise de rendez-vous.<br>• **Type** : liste de choix<br>• **Valeur par défaut** : erreur<br>• **Emplacement** : liste des propriétés système |
| sn_apptmnt_booking. Configurations de rendez-vous SingleConcurrentLockAppointmentConfigs | Liste des tables dans lesquelles Prise de rendez-vous autorise uniquement un verrou par créneau 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.

**Propriétés installées avec Prise de rendez-vous (suite)**

| Propriété | Description |
|---|---|
| | Plusieurs verrouillages simultanés ne sont pas pris en charge pour ces tables.<br>• **Type** : chaîne<br>• **Valeur par défaut** : wm_order wm_task<br>• **Emplacement** : liste des propriétés système |
| sn_apptmnt_booking.use_read_replica_from_ui | Crée une réplique en lecture de la table Prise de rendez-vous (sn_apptmnt_booking_appointment_booking) lorsqu'elle est déclenchée à partir de l'interface utilisateur.<br>• **Type** : Vrai/Faux<br>• **Valeur par défaut** : true<br>• **Emplacement** : liste des propriétés système |
| sn_apptmnt_booking.use_task_activity_catalog | Active l'utilisation de la colonne activity_catalog créée sur task_activity pour l'interrogation (filtre les activités d'une tâche de commande de travaux en fonction des rendez-vous). ServiceNow recommande de ne pas modifier la valeur de la propriété, car elle affecte les performances de la Prise de rendez-vous.<br>• **Type** : Vrai/Faux<br>• **Valeur par défaut** : true<br>• **Emplacement** : liste des propriétés système |

## Tables

La réservation de rendez-vous ajoute les tables suivantes.

**Tables installées avec Prise de rendez-vous**

| Table | Description |
|---|---|
| Configuration de service de réservation de rendez-vous<br>[sn_apptmnt_booking_service_config] | Stocke les enregistrements de configuration des services pour la réservation de rendez-vous. |
| Configuration de réservation de rendez-vous<br>[sn_apptmnt_booking_config] | Stocke les enregistrements des configurations d'applications pour la réservation de rendez-vous. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Tables installées avec Prise de rendez-vous (suite)**

| Table | Description |
|---|---|
| Réservations de rendez-vous [sn_apptmnt_booking_appointment_booking] | Stocke les enregistrements de tous les rendez-vous, y compris les rendez-vous réservés, reportés et annulés. |
| Configuration de fenêtre de rendez-vous [sn_apptmnt_booking_window_config] | Stockez les paramètres de configuration pour les fenêtres de rendez-vous. |
| Fenêtre de rendez-vous [sn_apptmnt_booking_config] | Définit les fenêtres de rendez-vous pour les réservations. |
| Fenêtre pouvant être réservée [sn_apptmnt_booking_bookable_window] | Représente des créneaux horaires spécifiques disponibles pour la réservation. |
| Mappage de la configuration des services [sn_apptmnt_booking_config_mapping] | Configuration permettant de mapper les services disponibles aux territoires ou à n'importe quelle condition. |
| Calendrier de rendez-vous [sn_apptmnt_booking_schedule] | Mappage de la configuration du service aux créneaux de rendez-vous. |
| Remplacement du calendrier de rendez-vous [sn_apptmnt_booking_schedule_override] | Les magasins remplacent les changements de calendrier. |

**Information associée**

Réservation de rendez-vous

Configuration de la réservation de rendez-vous

Gestion des rendez-vous

### Composants avancés de prise de rendez-vous

Les rôles, les propriétés et les tables de la fonctionnalité avancée de prise de rendez-vous.

Ce module d'extension active les modules d'extension suivants s'ils ne sont pas déjà installés :

- Réservation de rendez-vous (com.snc.appointment_booking)
- Moteur de correspondance des ressources (com.snc.matching_rule)

## Tables

La réservation de rendez-vous ajoute les tables suivantes.

**Tables installées avec Prise de rendez-vous**

| Table | Description |
|---|---|
| Configuration de fenêtre de rendez-vous | Stockez les paramètres de configuration pour les fenêtres de rendez-vous. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Tables installées avec Prise de rendez-vous (suite)**

| Table | Description |
|---|---|
| [sn_apptmnt_booking_window_config] | |
| Fenêtre de rendez-vous<br>[sn_apptmnt_booking_config] | Définit les fenêtres de rendez-vous pour les réservations. |
| Fenêtre pouvant être réservée<br>[sn_apptmnt_booking_bookable_window] | Représente des créneaux horaires spécifiques disponibles pour la réservation. |
| Mappage de la configuration des services<br>[sn_apptmnt_booking_config_mapping] | Configuration permettant de mapper les services disponibles aux territoires ou à n'importe quelle condition. |
| Calendrier de rendez-vous<br>[sn_apptmnt_booking_schedule] | Mappage de la configuration du service aux créneaux de rendez-vous. |
| Remplacement du calendrier de rendez-vous<br>[sn_apptmnt_booking_schedule_override] | Les magasins remplacent les changements de calendrier. |

## Enregistrement du temps pour Service sur site les composants

Les modules d'extension et les rôles pour l'enregistrement du temps pour Service sur site.

## Modules d'extension

L'activation du module d'extension Enregistrement du temps pour Service sur site (com.snc.wm_time_recording) active ces modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà actifs.

**Modules d'extension**

| Module d'extension | Description |
|---|---|
| Time Card Management<br>[com.snc.time_card] | Permet aux utilisateurs de cartes de pointage, tels que les délégataires de tâches, de déclarer et de suivre leur temps pour les tâches affectées. |
| Gestion des coûts<br>[com.snc.cost_management] | Active le suivi des coûts des éléments de configuration. Les coûts peuvent être alloués à des unités business et utilisés dans les rapports. |

## Rôles

Enregistrement de l'heure pour Service sur site ajoute les rôles suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Rôles**

| Rôle | Description |
|---|---|
| Utilisateur de la carte de pointage<br><br>timecard_user | Créez des enregistrements de temps de travail, des cartes de pointage et des feuilles de temps. Les utilisateurs ayant le rôle wm_agent héritent du rôle timecard_user.<br><br>**Remarque :** ce rôle restreint l'accès aux feuilles de temps, aux cartes de pointage et aux enregistrements de temps de travail créés par l'agent. |
| Administrateur de la carte de pointage<br><br>timecard_admin | Consultez, approuvez et rejetez les cartes de pointage et les feuilles de temps. Les utilisateurs ayant le rôle wm_manager héritent du rôle timecard_admin.<br><br>**Remarque :** ce rôle restreint l'accès aux feuilles de temps, aux cartes de pointage et aux enregistrements de temps de travail créés par les agents des groupes affectés au gestionnaire. |

## Service sur site - Composants Signature Pad

Plusieurs types de composants sont installés avec Service sur site - Signature Pad, y compris les tables et les includes de script.

## Tables

Service sur site - Le pavé de signature ajoute les tableaux suivants.

**Tables installées avec le pavé de signature**

| Table | Description |
|---|---|
| Images de signatures<br><br>[signature_image] | Stocke les images des signatures des clients pour les commandes de travaux. |

## Script Include

Service sur site - Le pavé de signature ajoute l'include de script suivant.

**Includes de script installés avec Signature Pad**

| Include de script | Description |
|---|---|
| GeneralWOForm | Crée un PDF du formulaire de commande de travaux. |

## Composants de Contractor Management

Les filtres de rôles et de tâches de l'application Contractor 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.

Contractor Management ajoute le menu Service sur site externalisé au navigateur d'application et aux modules suivants :

- **Mes fournisseurs de service externalisés** : utilisez ce module pour afficher la liste des sociétés contractantes embauchées et de ses effectifs externes gérée par l'utilisateur connecté.
- **Fournisseurs de service externalisés** : utilisez ce module pour afficher la liste de toutes les sociétés contractantes, pour embaucher des sociétés contractantes et leurs effectifs externes, et pour créer des groupes.
- **Service sur site** : utilisez ce module pour afficher une liste des activités associées à Gestion des services sur site et gérées par un gestionnaire de prestataires interne. Cette liste inclut les tâches de commande de travaux affectées à des agents externes, des entrepôts personnels d'agents et de gestionnaires externes, des entrepôts basés sur les groupes externes associés et des groupes créés pour les sociétés contractantes.

## Rôles

Contractor Management ajoute les rôles suivants :

**Rôles dans Contractor Management**

| Rôle | Description |
|---|---|
| Gestionnaire interne Field Service Contractor Management<br><br>[wm_contractor_manager_int] | Gestionnaire de l'organisation qui sous-traite ses tâches de commande de travaux aux sociétés contractantes. |
| Agent externe Field Service Contractor Management<br><br>[wm_ext_agent] | Employé de la société contractante qui travaille sur les tâches affectées. |
| Gestionnaire externe Field Service Contractor Management<br><br>[wm_ext_manager] | Gestionnaire de la société contractante à qui les tâches sont externalisées et qui est responsable de l'examen et de la réaffectation des tâches aux agents. |

## Filtres des tâches

Gestion des entrepreneurs ajoute les filtres de tâches suivants :

**Filtres des tâches installés avec Contractor Management**

| Filtre des tâches | Conditions | Critère | Fonction |
|---|---|---|---|
| Tâches du prestataire<br><br>Assurez-vous que le module d'extension Gestion des prestataires de Service sur site est actif. Pour plus d'informations, consultez Activer | • L'état est Expédition en attente<br>• L'emplacement est renseigné | Distance entre la tâche et les prestataires<br><br>Correspondance des compétences des prestataires | Éligible uniquement à l'affectation d'un prestataire externe. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Filtres des tâches installés avec Contractor Management (suite)**

| Filtre des tâches | Conditions | Critère | Fonction |
|---|---|---|---|
| Service sur site Contractor Management.<br><br>Des données de démonstration sont fournies avec ce module d'extension. | | | |

## Service sur site Composants de la place de marché

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation de la fonctionnalité Service sur site Marketplace , notamment les tables, les rôles, les propriétés système, les règles métier et les includes de script.

### Tables

Service sur site Marketplace ajoute les tables suivantes :

**Tables installées avec Service sur site Marketplace**

| Table | Description |
|---|---|
| Méthode d'engagement de place de marché<br><br>[marketplace_engagement_method] | Cette table contient les règles de base pour la collaboration avec les prestataires. Les méthodes d'engagement définissent la manière dont les prestataires peuvent répondre aux demandes de la place de marché. |
| Demande de place de marché<br><br>[marketplace_request] | Cette table établit la relation entre la méthode d'engagement et les tâches de commande de travaux. Cette table est renseignée par le répartiteur avec tous les champs pertinents pour faire progresser la demande. |
| Affectation de place de marché<br><br>[marketplace_assignment] | Cette table conserve des enregistrements distincts pour chaque prestataire, ce qui permet à l'expéditeur de choisir les prestataires autorisés à participer à une demande de place de marché. |
| Réponse de place de marché<br><br>[marketplace_response] | Cette table est destinée à recueillir les réponses de tous les prestataires concernant leur tarification, ainsi que les dates de début et d'achèvement prévues pour la tâche. |
| Méthode d'engagement éligible<br><br>[eligible_engagement_method] | Cette table définit la liste des engagements éligibles pour un filtre de tâche de place de marché. |

### Rôles

Service sur site Marketplace ajoute les rôles suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Rôles installés avec Service sur site Marketplace

| Rôle | Description |
|---|---|
| sn_mktplace_core.mktplace_admin | Le rôle d'administrateur peut créer des méthodes d'engagement de place de marché. |
| sn_mktplace_core.mktplace_requestor | Le rôle du demandeur peut pousser des tâches vers la place de marché. |
| sn_mktplace_core.mktplace_fulfiller | Le rôle de prestataire peut répondre aux demandes de places de marché. |

## Propriétés système

Service sur site Marketplace ajoute les propriétés système suivantes :

Le tableau suivant répertorie les propriétés système requises pour configurer Service sur site Marketplace. Accéder à **la liste Toutes les**propriétés système

### Propriétés système installées avec Service sur site Marketplace

| Propriété système | Description |
|---|---|
| sn_fsm_mktplace.nombre_maximum_de_prestataires | Nombre maximal d'entrepreneurs à extraire et à afficher pour une demande Marketplace.<br>• **Type** : nombre entier<br>• **Valeur par défaut** : 10 |
| sn_fsm_mktplace.use_playbook_experience_for_marketplace | Propriété permettant d'utiliser Expérience de playbook pour la place de marché.<br>• **Type** : vrai/faux<br>• **Valeur par défaut** : true |
| sn_fsm_mktplace.wot_fields_to_restrict_update | Champs séparés par des virgules pour restreindre la mise à jour lorsque la tâche de commande de travaux est poussée vers la place de marché.<br>1. **Type** : chaîne<br>2. **Valeurs par défaut** : location,asset,work_type,estimated_work_duration,estimat |

## Filtres des tâches

Place de marché de service sur site ajoute les filtres de tâches 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.

### Filtres des tâches installés avec Service sur site Marketplace

| Filtre des tâches | Conditions | Critère | Fonction |
|---|---|---|---|
| Tâches de places de marché<br><br>Assurez-vous que le module d'extension Service sur site Marketplace est actif. Pour plus d'informations, consultez Activer Service sur site Marketplace.<br><br>Des données de démonstration sont fournies avec ce module d'extension. | • L'état est Expédition en attente<br>• L'emplacement est renseigné | Correspondance des compétences des prestataires<br><br>Distance entre la tâche et les prestataires | Éligible à l'affectation de place de marché. |

## Règles métier

Service sur site Marketplace ajoute les règles métier suivantes :

### Règles métier installées avec Service sur site Marketplace

| Business Rule | Table | Description |
|---|---|---|
| Restreindre la tâche de place de marché de changement de commande | Commande de travaux<br><br>[wm_order] | Bloque la suspension d'une commande de travaux lorsque l'une de ses tâches est poussée vers la place de marché. |
| Restreindre les champs pour la tâche de place de marché | Tâche de commande de travaux<br><br>[wm_task] | Bloque les mises à jour de certains champs de tâche de commande de travaux. |
| Annuler la demande mp sur l'annulation de la tâche | Tâche de commande de travaux<br><br>[wm_task] | Annule toute demande d'ouverture de place de marché lorsque la tâche de commande de travaux est annulée. |
| Restreindre la tâche de place de marché avec l'affectation | Tâche de commande de travaux<br><br>[wm_task] | Bloque une tâche de commande de travaux avec un groupe d'affectation renseigné et une tâche de place de marché définie sur vrai. |
| Restreindre les mises à jour du marqueur de place de marché | Tâche de commande de travaux<br><br>[wm_task] | Désactive, changeant le marqueur de tâche de place de marché de la tâche de commande de travaux sur faux. |
| Désactiver les changements lorsqu'une demande ouverte existe | Méthode d'engagement de place de marché | Interdit les changements apportés à la méthode d'engagement lorsqu'une place de marché ouverte l'utilise. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Règles métier installées avec Service sur site Marketplace (suite)

| Business Rule | Table | Description |
|---|---|---|
| | [marketplace_engagement_method] | |
| Désactiver la mise à jour coût/ temps à partir de la liste | Méthode d'engagement de place de marché<br>[marketplace_engagement_method] | Valide les modifications des champs de temps et de coût dans la vue de liste de la table Méthode d'engagement de la place de marché. |
| Annuler toutes les affectations et réponses | Demande de place de marché<br>[marketplace_request] | Annule les affectations de place de marché et désactive les réponses de place de marché lorsqu'une demande de place de marché est annulée. |
| Valider l'insertion de la demande | Demande de place de marché<br>[marketplace_request] | Bloque la création d'une nouvelle demande de place de marché lorsqu'une demande ouverte existe. |
| Définir les affectations sur le délai d'expiration à la fermeture | Demande de place de marché<br>[marketplace_request] | Met à jour l'état des enregistrements d'affectation de place de marché lorsqu'une demande de place de marché est fermée. |
| Créer des enregistrements d'affectation MP dans un brouillon | Demande de place de marché<br>[marketplace_request] | Crée des affectations de place de marché à l'état de brouillon lorsqu'une demande de place de marché est créée. |
| Vérifier que l'heure de fin est supérieure à celle de début | Demande de place de marché<br>[marketplace_request] | Valide les heures de début et de fin de la demande de place de marché. |
| Annuler l'ancien flux à la fin de la demande mettre à jour | Demande de place de marché<br>[marketplace_request] | Annule l'ancien flux chargé du suivi de l'heure de fin de la demande, lorsque l'heure de fin est mise à jour. |
| Valider l'insertion de l'affectation | Affectation de place de marché<br>[marketplace_assignment] | Bloque la création d'un nouvel enregistrement d'affectation pour une demande qui n'est pas ouverte. Bloque les enregistrements d'affectation en double pour une demande ouverte. |
| Désactiver les réponses en cas de retrait | Affectation de place de marché<br>[marketplace_assignment] | En cas de retrait, la réponse de l'entrepreneur est inactive. |
| Vérifier la condition de fermeture | Affectation de place de marché<br>[marketplace_assignment] | Gère la fermeture des enregistrements de données de demande et de flux de la place de marché en fonction de leur condition de fermeture. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Règles métier installées avec Service sur site Marketplace (suite)

| Business Rule | Table | Description |
|---|---|---|
| Annuler l'attribution des affectations lorsqu'une tâche est attribuée | Affectation de place de marché [marketplace_assignment] | Lorsqu'une tâche est attribuée à un prestataire, les enregistrements d'affectation des autres prestataires sont marqués comme non attribués. |
| Requête sur l'affectation d'une tâche | Affectation de place de marché [marketplace_assignment] | Interroger une règle métier sur la table d'affectation de place de marché |
| Affecté à partir de la place de marché | Affectation de place de marché [marketplace_assignment] | Lorsqu'une tâche est attribuée à un prestataire, la demande est fermée et la tâche de commande de travaux est mise à jour avec les détails nécessaires. Met à jour la méthode de planification des tâches de commande de travaux sur la place de marché. |
| Remplacer la durée d'attente lors du rejet | Affectation de place de marché [marketplace_assignment] | Pour une demande de push progressive, cette règle métier remplace la durée d'attente définie lorsque le prestataire actuel recevant l'offre rejette la demande |
| Désactiver le négatif dans la durée de réponse | Réponse de place de marché [marketplace_response] | Désactive l'insertion des réponses avec une durée négative et vérifie le début et la fin de la réponse avec le début et la fin de la fenêtre de la tâche de commande de travaux. |
| Mettre à jour l'affectation sur Accepter | Réponse de place de marché [marketplace_response] | Lorsqu'une réponse est reçue, mettez à jour l'état de l'enregistrement d'affectation de ce prestataire sur accepté. |
| Valider l'insertion de réponse | Réponse de place de marché [marketplace_response] | Bloque l'insertion de la réponse si le marqueur « Est une fenêtre fixe » de la tâche de commande de travaux est vrai et que le début et la fin de la réponse ne sont pas compris dans la fenêtre de la tâche de commande de travaux. Bloque la création de réponses pour les demandes qui ne sont pas ouvertes. Désactive la réponse précédente lorsqu'une nouvelle réponse est reçue du prestataire. |
| Requête sur la réponse pour la tâche | Réponse de place de marché [marketplace_response] | Interroger une règle métier sur la table de réponses de la place de marché. |
| Évaluer la réponse | Réponse de place de marché [marketplace_response] | Ce BR aidera à évaluer la réponse reçue pour une demande, à condition que la méthode d'engagement sélectionnée |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Règles métier installées avec Service sur site Marketplace (suite)

| Business Rule | Table | Description |
|---|---|---|
| | | dispose d'un flux d'évaluation des réponses. |
| Définir le type de ressource de groupe pour les prestataires | Filtre des tâches [dynamic_schedule_task_filter] | Ce BR définira le type de ressource sur sys_user_group pour les filtres de tâches de prestataire ou de place de marché. |
| Valider les changements d'engagement éligibles | Méthode d'engagement éligible [eligible_engagement_method] | Ce BR validera toute insertion ou mise à jour apportée à la table de méthode d'engagement éligible. |

## Includes de script

Service sur site Marketplace ajoute les includes de script suivants :

### Includes de script installés avec Service sur site Marketplace

| Include de script | Description |
|---|---|
| `Marketplace CoreUtil` | Contient des méthodes utilitaires utilisées pour les workflows principaux génériques de Marketplace. |
| `FSMMarketplaceUtil` | Contient des méthodes utilitaires utilisées pour les workflows spécifiques FSM de Marketplace. |
| `FSMMarketplacePlaybookUtil` | Contient des méthodes utilitaires utilisées pour le workflow Playbook de Marketplace. |
| `FieldServiceMarketplaceConstants` | Contient des constantes. |
| `Aide MarketplaceCoreAjax` | Contient les méthodes d'utilitaires utilisées dans les scripts côté client Marketplace Core. |
| `FSMMarketplaceAjaxHelper` | Contient les méthodes d'utilitaire utilisées dans les scripts côté client de FSM Marketplace. |
| `FSMMarketplaceCspUtil` | Fichier utilitaire qui contient les méthodes utilisées dans le CSP de Playbook. |
| `FieldServiceMarketplaceDaoBase` | DAO de base pour les entités de place de marché de service sur site. Toutes les entités peuvent étendre cette classe pour réutiliser les fonctionnalités communes |
| `FieldServiceMarketplaceEligibleEngagementDao` | Contient toutes les requêtes et les insertions effectuées sur eligible_engagement_method table |
| `Processeur de tâche MarketplaceWOTImpl` | Implémentation de la tâche de commande de travaux pour MarketplaceTaskProcessorExtPoint |
| `MarketplaceTaskProcessorBase` | Cette classe contient l'implémentation par défaut de MarketplaceTaskProcessor. Il étend MarketplaceTaskProcessorPicker pour choisir l'implémentation correcte de MarketplaceTaskProcessorExtPoint. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 Service sur site Marketplace (suite)

| Include de script | Description |
|---|---|
| *Affectation de tâche de place de marché* | Cette classe contiendra des implémentations personnalisées pour MarketplaceTaskAssignment. Il s'agit de la classe qui sera utilisée pour effectuer des invocations de méthode |
| *MarketplaceTaskAssignmentBase* | Cette classe contient l'implémentation par défaut pour MarketplaceTaskAssignment. Cela étend MarketplaceTaskAssignmentPicker pour choisir l'implémentation correcte de MarketplaceTaskAssignmentExtPoint. |
| *FieldServiceMarketplaceEngagementDao* | Contient toutes les requêtes et insertions effectuées sur marketplace_engagement_method table |
| *FieldServiceWorkManagementDao* | Contient toutes les requêtes associées à la gestion du travail |
| *Validateur d'entité de place de marché* | Cette classe contiendra des implémentations personnalisées pour MarketplaceEntityValidator. Il s'agit de la classe qui sera utilisée pour effectuer des invocations de méthode |
| *MarketplaceEntityValidatorBase* | Cette classe contient l'implémentation par défaut pour MarketplaceEntityValidator. Elle étend MarketplaceEntityValidatorPicker pour choisir l'implémentation correcte de MarketplaceEntityValidatorExtPoint. |
| *Processeur de tâches de place de marché* | Cette classe contiendra des implémentations personnalisées pour MarketplaceTaskProcessor. Il s'agit de la classe qui sera utilisée pour effectuer des invocations de méthode |
| *FieldServiceMarketplaceResponseDao* | Contient toutes les requêtes et insertions effectuées sur marketplace_response table |
| *MarketplaceDynamicSchedulingUtil* | Il s'agit d'un utilitaire contenant des méthodes à livrer lorsque la planification dynamique est installée avec la place de marché |
| *Marketplace EntityValidatorAssignmentImpl* | Implémentation d'affectation de place de marché pour MarketplaceEntityValidatorExtPoint |
| *FieldServiceMarketplacePlaybookDao* | Contient toutes les requêtes et les insertions effectuées sur toutes les tables liées au playbook |
| *MarketplaceTaskAssignmentWOTImpl* | Implémentation de la tâche de commande de travaux pour MarketplaceTaskAssignmentExtPoint |
| *FieldServiceMarketplaceRequestDao* | Contient toutes les requêtes et insertions effectuées sur marketplace_request table |
| *MarketplaceEntityValidatorRequestImpl* | Implémentation de Marketplace Request pour MarketplaceEntityValidatorExtPoint |
| *AgentMarketplaceValidatorResponseImpl* | Implémentation de la réponse de la place de marché pour MarketplaceEntityValidatorExtPoint |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Includes de script installés avec Service sur site Marketplace (suite)**

| Include de script | Description |
|---|---|
| `FieldServiceMarketplaceAssignmentDao` | Contient toutes les requêtes et insertions effectuées sur marketplace_assignment table |
| `FSMMarketplaceGlobalUtil` | Includes de script contenant des utilitaires à exécuter à un niveau de portée global pour le module de place de marché |
| `MarketplaceTaskAssignmentPicker` | Script include pour choisir l'implémentation de MarketplaceTaskAssignmentExtPoint |
| `MarketplaceCoreExtPointUtil` | Utilitaire utilisé par le module de la place de marché pour récupérer les points d'extension |
| `MarketplaceTaskProcessorPicker` | Include de script pour choisir l'implémentation de MarketplaceTaskProcessorExtPoint |
| `Constantes du cœur du marché` | Script include pour maintenir les constantes pour le module d'extension principal de la place de marché |
| `ListérateurValidateurEntité Place de marché` | Include de script pour choisir l'implémentation de MarketplaceEntityValidatorExtPoint |

## Composants d'expérience utilisateur

Plusieurs types de composants sont installés avec la fonctionnalité Expérience utilisateur, notamment les propriétés, les tables et les règles métier.

## Tables

L'expérience client ajoute la table suivante.

**Table installée avec la fonctionnalité Expérience utilisateur**

| Table | Description |
|---|---|
| Évaluation de l'agent<br><br>[wm_agent_rating] | Stocke l'enregistrement d'évaluation de l'agent. |

## Propriétés

L'expérience utilisateur ajoute les propriétés suivantes.

**Propriétés installées avec la fonctionnalité Expérience utilisateur**

| Propriété | Description |
|---|---|
| sn_fsm_customer_ex.work.management.cx.share_agent_details | Mettre à jour la carte de géolocalisation avec le dernier emplacement d'un agent. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 Expérience utilisateur (suite)**

| Propriété | Description |
|---|---|
| | • Type : vrai/faux<br>• Valeur par défaut : true<br>• Emplacement : **Service sur site** > **Administration** > **Propriétés** |
| sn_fsm_customer_ex.work.management.cx.show_route_on_map | Affiche l'itinéraire emprunté par un agent sur une carte.<br>• Type : vrai/faux<br>• Valeur par défaut : true<br>• Emplacement : **Service sur site** > **Administration** > **Propriétés**<br>**Remarque :** Si cette propriété est désactivée, la carte affiche un itinéraire en ligne droite. |

## Règles métier

L'expérience utilisateur ajoute les règles métier suivantes.

**Règle métier installée avec la fonctionnalité Expérience utilisateur**

| Business Rule | Table | Description |
|---|---|---|
| Règle métier d'évaluation automatique | Tâche de commande de travaux<br>[wm_task] | Déclenche une enquête de commentaires de l'agent lorsqu'une tâche de commande de travaux est définie sur Terminé. |

## Service sur site Composants de gestion des capacités et des réservations

Plusieurs types de composants sont installés avec la fonctionnalité Gestion de la capacité et des réservations, notamment les tables, les règles métier, les travaux planifiés et les Service sur site includes de script.

Installez le module d'extension Service sur site Gestion des entrepreneurs (com.snc.fsm_contractor_management) pour prendre en compte les groupes externes lors de la réservation, de la définition et de l'affectation de la capacité de travail. Pour plus d'informations, consultez Activer Service sur site Contractor Management.

L'activation de la gestion de Service sur site la capacité et des réservations ajoute le menu Gestion de la capacité au navigateur d'applications et les modules suivants :

- **Réservations de capacité** : réservez un pourcentage de capacité de la disponibilité d'un groupe ou d'agents pour répondre à des demandes spécifiques. Par exemple, 60 % pour les types de travaux de réparation et 40 % pour les types de travaux d'installation.
- Définitions de capacité : allouez la quantité correcte de travail à des groupes de travail internes ou externes en fonction des heures **définies**, du nombre de tâches ou 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.

calendriers de travail des agents. Vous pouvez définir la capacité pour un jour, une semaine, un mois ou une année.

- **Affectations de capacité** : affectez la capacité et les réservations de capacité à des groupes de travail internes et à des groupes externes d'entreprises contractantes.
- **Utilisations** de la capacité : affichez l'enregistrement de la capacité utilisée par différents groupes et agents.

**Remarque :**
Vous devez sélectionner **l'utilisation de la planification dynamique** dans l'option **de configuration Méthode d'affectation des tâches** pour permettre à votre application de distribuer le travail en fonction des règles de gestion de capacité.

## Tables

La gestion de la capacité ajoute les tables suivantes.

**Tables installées avec Gestion de la capacité et des réservations**

| Table | Description |
|---|---|
| Affectation de capacité<br>[wm_capacity_assignment] | Stocke les affectations de définition de capacité à des groupes dans une période spécifique pour éviter les conflits de capacité dans une période donnée en validant les dates **de début d'effet** et **d'effet jusqu'à** . |
| Définition de capacité<br>[wm_capacity_definition] | Stocke les détails tels que la source de capacité, le calendrier d'allocation, la fréquence des définitions de capacité d'un groupe ou d'un agent de service sur site interne et les règles de réservation à utiliser lors de l'affectation des tâches. |
| Canal de demande<br>[wm_demand_channel] | Stocke les détails tels que le nom, les conditions et l'ordre d'exécution d'un canal de demande. |
| Mesures de la demande de capacité<br>[wm_capacity_for_demand] | Stocke les données de mesures pour toutes les affectations de capacité. |
| Réservation de capacité<br>[wm_capacity_reservation] | Stocke la définition de réservation et les conditions d'exclusion. |
| Règle de réservation de capacité<br>[wm_capacity_reservation_rule] | Stocke les règles de réservation et les conditions pour lesquelles les réservations doivent être utilisées. |
| Utilisation de la capacité<br>[wm_capacity_usage] | Stocke la capacité utilisée par un agent de service sur site interne ou un groupe au cours d'une période spécifique. |

## Règles métier

La gestion de la capacité ajoute les règles métier suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Règles métier installées avec Gestion de la capacité et des réservations

| Business Rule | Table | Description |
|---|---|---|
| Éviter les conflits de capacité | Affectation de capacité [wm_capacity_assignment] | Surveillez la période définie pour l'affectation de capacité afin de vous assurer qu'un groupe n'a pas plusieurs affectations de capacité au cours de la même période ou des intervalles qui se chevauchent. |
| Mettre à jour la capacité lors du changement de tâche | Tâche de commande de travaux [wm_task] | Ajoutez ou mettez à jour la capacité lorsqu'une tâche est affectée ou non affectée. Vous pouvez mettre à jour la capacité lorsque la durée de travail ou de déplacement estimée change. |
| Mettre à jour la capacité à la suppression de la tâche | Tâche de commande de travaux [wm_task] | Mettre à jour la capacité utilisée chaque fois qu'une tâche ouverte est supprimée dans la fenêtre donnée. |
| Valider la valeur de capacité | Définition de capacité [wm_capacity_definition] | Valide la valeur de la capacité fournie pour la définition de capacité. La capacité doit être une valeur entière positive non nulle. |
| Valider l'effectif jusqu'à et l'effectif à partir de | Affectation de capacité [wm_capacity_assignment] | Valide les dates saisies dans les champs **Date de fin d'effet** et **Date d'effet de** la table d'affectation de capacité. Le système calcule la valeur **Date d'effet en** fonction de la valeur saisie dans le champ **Répéter pour** si la valeur **Capacité par** n'est pas sélectionnée comme pour le programme de l'agent. La valeur **Effectif à partir de** doit toujours être égale ou postérieure à la date actuelle, et antérieure ou égale à la date **Effet jusqu'à** . Lors de la mise à jour de l'affectation de capacité, la valeur**Effectif jusqu'à** ne peut pas être définie à une date antérieure à l'utilisation de la capacité. |
| Valider le pourcentage de valeur allouée | Règle de réservation de capacité [wm_capacity_reservation_rule] | Valide la valeur en pourcentage allouée dans la table Règle de réservation de capacité. Cette valeur doit être un entier positif non nul inférieur ou égal à 100. |
| Mettre à jour le domaine pour l'affectation de capacité | Affectation de capacité [wm_capacity_assignment] | Le système affecte des domaines aux enregistrements en fonction des informations contenues dans le champ **Type** . Si le type est « Agents internes du territoire » ou « |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Règles métier installées avec Gestion de la capacité et des réservations (suite)

| Business Rule | Table | Description |
|---|---|---|
| | | Groupe de prestataires du territoire », le domaine est défini à l'aide du champ **Territoire** . Pour tout autre type, le domaine est déterminé par le champ **Groupe** . |
| Mettre à jour la table des mesures de demande de capacité | Remplacement de l'affectation de capacité [wm_capacity_override] | Met à jour la table Mesures de **la demande de capacité** lorsque la date ou les jours limites du calendrier de l'agent agrégé sont mis à jour pour un territoire. |
| Mettre à jour la capacité lors du changement de tâche | Tâche de commande de travaux [wm_task] | Vous permet de personnaliser le calcul de la capacité en définissant des conditions pour déduire la capacité de l'utilisation de la capacité. |
| Interdire les changements de définition de capacité | Définition de capacité [wm_capacity_definition] | Empêche les modifications des définitions de capacité lorsqu'elles sont utilisées. |
| Interdire le remplacement pour le calendrier de l'agent | Remplacement de l'affectation de capacité [wm_capacity_override] | Empêche les remplacements des calendriers gérés par le système de planification des agents. |
| Masquer la mise à jour sur l'utilisation de la capacité | Catégories de capacités [wm_capacity_bucket] | Empêche la mise à jour des valeurs de capacité et de temps lorsqu'il existe des enregistrements d'utilisation de capacité. |
| Limite d'un canal de demande par réservation | Règle de réservation de capacité [wm_capacity_reservation_rule] | Garantit que chaque règle de réservation de capacité est associée à un seul canal de demande. |
| Empêcher le nom et la condition en double | Canal de demande [wm_demand_channel] | Garantit que les canaux de demande n'ont pas de noms et de conditions en double. |
| Empêcher la mise à jour de l'enregistrement sur inactif | Canal de demande [wm_demand_channel] | Empêche de changer l'état du canal de demande sur **Inactif** lorsque le canal de demande est toujours utilisé. |
| Supprimer la capacité pour la tâche non prise en charge | Tâche de commande de travaux [wm_task] | Supprime les allocations de capacité des tâches qui ne prennent pas en charge la gestion de la capacité. |
| Restreindre les changements de définition | Définition de capacité [wm_capacity_definition] | Empêche de changer la **capacité par** valeur de la définition de capacité en Agent Schedule lorsqu'il existe des enregistrements de remplacement d'affectation de capacité. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Règles métier installées avec Gestion de la capacité et des réservations (suite)

| Business Rule | Table | Description |
|---|---|---|
| Pour vérifier l'utilisation au moins 0 | Utilisation de la capacité [wm_capacity_usage] | Valide que les valeurs d'utilisation de la capacité sont supérieures ou égales à 0. |
| Valider les différents types de remplacements | Remplacement de l'affectation de capacité [wm_capacity_override] | Valide que les différents types de remplacements respectent les contraintes métier. |
| Valider les champs | Remplacement de l'affectation de capacité [wm_capacity_override] | Garantit que les champs requis sont renseignés pour le remplacement de capacité. |
| Valider les champs en fonction du type | Affectation de capacité [wm_capacity_assignment] | Veille à ce que les champs requis soient renseignés en fonction du type d'affectation de capacité. |
| Valider lors de la suppression de la définition | Définition de capacité [wm_capacity_definition] | Garantit que les définitions de capacité ne sont pas utilisées avant leur suppression. |
| Valider la définition globale | Définition de capacité [wm_capacity_definition] | Valide la définition de capacité avant de l'ajouter ou de la mettre à jour. |
| Valider les compartiments de capacité qui se chevauchent | Catégories de capacités [wm_capacity_bucket] | Empêche de définir des plages horaires de chevauchement dans les catégories de capacité. |
| Valider le pourcentage alloué | Calendrier d'allocation [wm_allocation_schedule] | Valide la valeur de pourcentage allouée. La valeur doit être un nombre entier positif inférieur ou égal à 100. |
| Valider le pourcentage alloué | Détails du calendrier d'allocation [wm_allocation_schedule_detail] | Valide la valeur de pourcentage allouée. La valeur doit être un nombre entier positif inférieur ou égal à 100. |
| Valider la plage | Détails du calendrier d'allocation [wm_allocation_schedule_detail] | Valide que les plages horaires ne se chevauchent pas. |
| Valider la récurrence | Remplacement de l'affectation de capacité [wm_capacity_override] | Valide que les règles de récurrence dans Remplacement de capacité sont correctement configurées. |
| Valider le pourcentage total | Catégories de capacités [wm_capacity_bucket] | Garantit que le pourcentage total alloué dans toutes les catégories de capacité ne dépasse pas 100. |
| Validation du classement | Remplacement de l'affectation de capacité | Valide l'ordre de classement des réservations de capacité afin de garantir une priorité appropriée. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Règles métier installées avec Gestion de la capacité et des réservations (suite)

| Business Rule | Table | Description |
|---|---|---|
| | [wm_capacity_override] | |

La gestion de la capacité ajoute les règles métier suivantes pour la planification des équipes pour le service sur site. Le module d'extension com.snc.sn_fsm_shift_schdlng doit être installé pour activer ces règles métier.

### Règles métier installées avec Gestion de la capacité et des réservations pour la planification des équipes

| Business Rule | Table | Description |
|---|---|---|
| Mettre à jour la capacité pour la demande | Agent Schedule [sn_shift_planning_agent_schedule] | Met à jour la capacité lorsque les mesures de la demande sont mises à jour. |
| Mettre à jour la table des mesures de demande de capacité | Demande de congés du programme de l'agent [sn_shift_planning_agent_schedule_request] | Met à jour la table des mesures de demande pour la planification des territoires. |

La gestion de la capacité ajoute les règles métier suivantes pour Field Service Territory Planning. Vous devez installer le module d'extension com.snc.fsm_territory_planning pour activer ces règles métier.

### Règles métier installées avec Gestion de la capacité et des réservations pour Planification des territoires de service sur site

| Business Rule | Table | Description |
|---|---|---|
| Mettre à jour la table des mesures de demande de capacité | Remplacement de l'affectation de capacité [wm_capacity_override] | Met à jour la table Mesures de la demande de capacité (wm_capacity_for_demand) lors de la mise à jour des valeurs pour les champs **Date limite du calendrier de l'agent agrégé** ou **Date limite du calendrier de l'agent agrégé** pour un territoire de service sur site. |
| Mettre à jour la table des mesures de demande de capacité | Entrée de calendrier cmn_schedule_span | |
| Mettre à jour la table des mesures de demande de capacité | Affectation de capacité [wm_capacity_assignment] | |
| Mettre à jour la table des mesures de demande de capacité | Territoire [sn_tp_territory] | |
| Mettre à jour la table des mesures de demande de capacité | Catégories de capacités [wm_capacity_bucket] | |
| Mettre à jour la table des mesures de demande de capacité | Calendrier de travail de l'agent | |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Règles métier installées avec Gestion de la capacité et des réservations pour Planification des territoires de service sur site (suite)**

| Business Rule | Table | Description |
|---|---|---|
| | [agent_work_schedule] | |
| Mettre à jour le canal de demande sur WOT | Tâche de commande de travaux [wm_task] | |
| Mettre à jour la table des mesures de demande de capacité | Calendrier personnel de l'agent [agent_events] | |
| Mettre à jour la table des mesures de demande de capacité | Règle de réservation de capacité [wm_capacity_reservation_rule] | |
| Mettre à jour la table des mesures de la demande pour 1 jour | Remplacement de l'affectation de capacité [wm_capacity_override] | |
| Mettre à jour la table des mesures de demande de capacité | Calendrier d'allocation [wm_allocation_schedule] | |
| Mettre à jour la table des mesures de demande de capacité | Définition de capacité [wm_capacity_definition] | |
| Mettre à jour la table des mesures de demande de capacité | Planifier [cmn_schedule] | |
| Mettre à jour la table des mesures de demande de capacité | Détails du calendrier d'allocation [wm_allocation_schedule_detail] | |
| Mettre à jour la table des mesures de demande de capacité | Groupe de territoires [sn_tp_territory_group] | |
| Valider la section Calendrier de l'agent agrégé | Territoire [sn_tp_territory] | Valide la valeur Jours limites du calendrier de l'agent agrégé ou champ Date dans la table Territoire.<br>Les jours limites du calendrier de l'agent doivent être un nombre entier non nul, supérieur ou égal à 0 et inférieur ou égal à 30. |

**Remarque :**
Vous devez sélectionner **l'utilisation de la planification dynamique** dans l'option **de configuration Méthode d'affectation des tâches** pour permettre à votre application de distribuer le travail en fonction des règles de gestion de capacité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Tâche planifiée

La gestion de la capacité et des réservations ajoute la tâche planifiée suivante. Pour les trouver, accédez à **Tous** > **sn_schedulejobs.do**.

### Tâche planifiée installée avec Gestion des capacités et des réservations

| Tâche planifiée | Description |
|---|---|
| Calculer les données de mesures de la demande de capacité | Calcule et génère des données pour le tableau de bord d'analyse des capacités du territoire du service sur site. |

## Includes de script

Gestion de la capacité et des réservations ajoute les includes de script suivants. Pour les trouver, accédez à **Tous** > **Includes de script**.

### Includes de script installés avec Gestion de la capacité et des réservations

| Include de script | Description |
|---|---|
| FSMCapacityAjax | Fournit des points de terminaison AJAX qui permettent aux scripts clients de vérifier la capacité de l'agent pour les tâches et de récupérer dynamiquement les détails d'affectation à partir du serveur. |
| FSMCapacityAppnmtBookingUtil | Méthodes d'utilitaire pour prendre en charge la prise de rendez-vous dans FSM. Cette méthode utilitaire récupère les groupes de répartition pour un emplacement et filtre les groupes en fonction de la configuration. Il détermine également les groupes éligibles pour l'affectation de tâches lors de la planification des rendez-vous. |
| FSMCapacityBaseUtil | Classe utilitaire personnalisable qui étend FSMCapacityBaseUtilSNC. Cette classe d'utilitaire fournit des méthodes pour valider et calculer la capacité. |
| FSMCapacityBaseUtilSNC | Fournit des scripts utilitaires en lecture seule pour valider et calculer la capacité. |
| FSMCapacityBucketApi | Gère les catégories de capacité, y compris les opérations CRUD et l'allocation de catégories. |
| FSMCapacityBucketApiSNC | Contient des méthodes utilitaires pour récupérer et mapper les compartiments de capacité utilisés par une tâche, en fonction des détails d'affectation et de calendrier. Il prend en charge les calculs avancés de capacité basés sur des catégories et s'intègre aux API d'utilisation, de réservation et de définition. |
| FSMCapacityConstants | Contient des constantes personnalisables. Il étend la classe des constantes de base (FSMCapacityConstantsSNC) et vous permet de remplacer ou d'ajouter de nouvelles 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.

### Includes de script installés avec Gestion de la capacité et des réservations (suite)

| Include de script | Description |
|---|---|
| | constantes spécifiques aux exigences, sans modifier les constantes de base. |
| FSMCapacityConstantsSNC | Contient des constantes en lecture seule comme les noms de table, les valeurs par défaut et les options de configuration. Il centralise les valeurs statiques importantes utilisées tout au long du workflow. |
| FSMCapacityCoreApi | Fournit des méthodes pour récupérer et calculer les détails de capacité pour les tâches, prenant en charge la planification avancée de la capacité et le suivi de l'utilisation. |
| FSMCapacityDefinitionApi | Fournit la classe API pour les définitions de capacité. Elle étend l'API de base (FSMCapacityDefinitionApiSNC) et vous permet de gérer et de remplacer la définition de capacité en fonction des besoins de l'entreprise. |
| FSMCapacityDefinitionApiSNC | Fournit des méthodes d'API pour calculer la capacité totale, gérer les remplacements et prendre en charge différentes stratégies de calcul de capacité en fonction de l'affectation, du calendrier de l'agent ou des heures. |
| Gestion de la comptabilité FSMC | S'intègre à diverses API de gestion de la capacité et des réservations pour orchestrer les vérifications de capacité, les calculs et les mises à jour. Il fournit des méthodes de gestion de la capacité en déterminant la capacité pour les tâches et la disponibilité des agents. |
| FSMCapacityQueryUtil | Classe d'utilitaire qui fournit une requête pour trouver des affectations de programme d'agent dans une fenêtre de temps et récupérer toutes les affectations pertinentes en fonction des qualificateurs et des plages de dates. |
| FSMCapacityReservationAllocationApi | Fournit une classe utilitaire personnalisable pour gérer la capacité, les réservations et les allocations. Il étend FSMCapacityReservationAllocationApiSNC. |
| FSMCapacityReservationAllocationApiSNC | Classe utilitaire en lecture seule qui gère la capacité, les réservations et les allocations. Il fournit des méthodes pour calculer les pourcentages d'allocation et les capacités de réservation, prenant en charge la planification avancée et la planification de la capacité. |
| FSMCapacityUsageApi | Classe API personnalisable qui gère les enregistrements d'utilisation de capacité. Il étend FSMCapacityUsageApiSNC et fournit des méthodes personnalisables pour gérer les calculs d'utilisation de capacité. |
| FSMCapacityUsageApiSNC | Fournit des méthodes pour calculer et récupérer l'utilisation totale et réservée de la capacité. Il exploite la mise en cache et s'intègre aux API 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.

### Includes de script installés avec Gestion de la capacité et des réservations (suite)

| Include de script | Description |
|---|---|
| | définition de capacité et de réservation pour valider et suivre efficacement l'utilisation. |
| FSMCapacityUtil | Fournit des fonctions utilitaires pour garantir les vérifications d'intégrité et supprimer en toute sécurité les entités de gestion de la capacité et des réservations. Il vérifie si les définitions de capacité, les réservations ou les règles de réservation sont référencées dans les enregistrements d'utilisation. |
| ScheduleOptimizationCapacityResponse | Contient une classe d'utilitaire qui fournit des méthodes pour calculer les horizons de capacité pour les groupes ou les territoires, afin de déterminer la capacité disponible et allouée pour l'optimisation des tâches dans une plage de dates spécifiée.<br>**Remarque :** Le module d'extension Optimisation du calendrier (com.snc_schedule_optimization) pour Gestion des services sur site doit être installé pour activer cet include de script. |

Gestion de la capacité et des réservations ajoute les includes de script suivants pour la planification du territoire de service sur site. Vous devez activer le module d'extension Service sur site Territory Planning (com.snc.fsm_territory_planning) pour Gestion des services sur site activer ces includes de script.

### Includes de script installés avec Gestion de la capacité et des réservations pour Service sur site Territory Planning

| Include de script | Description |
|---|---|
| FSMDemandManagementConstants | Étend la classe des constantes FSMDemandManagementConstantsSNC. Il vous permet de remplacer ou d'ajouter de nouvelles valeurs constantes spécifiques à vos besoins sans modifier les constantes en lecture seule de base. |
| FSMDemandManagementConstantsSNC | Définit les constantes en lecture seule telles que les noms de files d'attente, les clés de calcul des mesures et les valeurs de configuration. Il centralise les constantes chaîne et numérique importantes pour les réutiliser dans l'application. |
| FSMDemandManagementUtilSNC | Fournit des fonctions utilitaires de base en lecture seule, y compris des méthodes de calcul et de mise à jour des données de mesures pour les affectations de territoires et de capacité. |
| FSMDemandManagementUtil | Classe personnalisable qui étend FSMDemandManagementUtilSNC. Il vous permet de remplacer ou d'ajouter des méthodes utilitaires de gestion de la demande spécifiques 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.

**Includes de script installés avec Gestion de la capacité et des réservations pour Service sur site Territory Planning (suite)**

| Include de script | Description |
|---|---|
| FSMDemandManagementExtPoint | Fournit une méthode pour récupérer le canal de demande par défaut. Implémente le point d'extension FSMDemandManagementExtPoint, ce qui vous permet de personnaliser la gestion de la demande. |
| FSMDemandManagementQueryUtil | Classe personnalisable qui étend la classe FSMDemandManagementQueryUtilSNC en lecture seule. Vous pouvez remplacer ou ajouter de nouvelles méthodes dans FSMDemandManagementQueryUtil pour personnaliser la gestion de la demande en fonction de vos besoins. |
| FSMDemandManagementQueryUtilSNC | Définit des fonctions d'utilitaire telles que l'extraction du canal de demande par défaut, la récupération des tâches de commande de travaux futures et la suppression des enregistrements de mesures. Il fournit une logique réutilisable pour prendre en charge les fonctionnalités de gestion de la demande. |

## Rôles

La gestion de la capacité et des réservations ajoute les rôles suivants. Pour les trouver, accédez à **Tous** > **Rôles**.

**Rôles installés avec Gestion des réservations et de la capacité**

| Rôles | Description |
|---|---|
| sn_fsm_capacity_mg.wm_capacity_write | Permet l'accès CRUD à toutes les tables liées à la capacité |
| sn_fsm_capacity_mg.wm_capacity_read | Permet un accès en lecture à toutes les tables liées à la capacité et à l'espace de travail de la console de capacité |

## Service sur site Composants des opérations de l'équipe

Les rôles, les tables, les includes de script et les règles métier de l'application Service sur site Crew Operations.

Service sur site Opérations de l'équipe ajoute le menu Mon équipe au navigateur d'applications et les modules suivants :

- Mes équipes : permettez aux gestionnaires et aux répartiteurs de créer et de gérer des équipes.
- Tâches de mon équipe : permettez aux agents d'afficher les tâches d'équipe affectées à une équipe à laquelle ils appartiennent.

## Rôles

Service sur site Opérations de l'équipe ajoute les rôles suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Rôles dans les opérations de Service sur site l'équipe

| Rôle | Description |
|---|---|
| Modérateur de l'équipe de service sur site<br><br>[wm_crew_moderator] | Permet aux répartiteurs et aux gestionnaires de créer des équipes, de gérer les membres de l'équipe, d'affecter des compétences et des emplacements, puis de les affecter à des groupes d'affectation. |

## Tables

Service sur site Opérations de l'équipe ajoute les tables suivantes :

### Tables installées avec Service sur site Crew Operations

| Table | Description |
|---|---|
| Équipe<br><br>wm_crew | Stocke des informations de haut niveau sur l'équipe, telles que la taille de l'équipe, le responsable, l'emplacement, le calendrier, le rayon de déplacement. |
| Groupe de l'équipe<br><br>wm_crew_group | Stocke le mappage des équipes sur les groupes d'affectation sélectionnés. |
| Membre de l'équipe<br><br>wm_crew_member | Stocke les différents membres de l'équipe et leur disponibilité effective au sein de l'équipe. |
| Besoin de l'équipe<br><br>wm_crew_requirement | Stocke les exigences détaillées pour une équipe, telles que la taille minimale de l'équipe et la taille recommandée. |
| Compétence de l'équipe<br><br>wm_crew_skill | Stocke les compétences que les membres de l'équipe possèdent actuellement. |
| Destinataire de la tâche<br><br>wm_task_assignee | Stocke le mappage de tous les agents travaillant sur une tâche de commande de travaux. |

## Includes de script

Service sur site Opérations de l'équipe ajoute les nouveaux includes de script suivants :

### Includes de script pour Service sur site les opérations de l'équipe

| Script Include | Description |
|---|---|
| `CrewSchedulingUtils` | Met à jour les membres de l'équipe, les compétences de l'équipe, les besoins de l'équipe, les délégataires de tâches et les équipes auxquelles un agent appartient. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Includes de script pour Service sur site les opérations de l'équipe (suite)

| Script Include | Description |
|---|---|
| `CrewSchedulingClientUtils` | Récupère les équipes auxquelles appartient un agent et les tâches affectées à ces équipes pour une utilisation de script côté client. |
| `CrewLocationFromTask` | Évalue les équipes en fonction de leur emplacement et de la distance par rapport à la tâche. |
| `CompétencesDimensionCorrespondance de l'équipe` | Évalue les équipes en fonction de leurs compétences et des compétences requises pour la tâche. |
| `CrewTasksScheduleUtil` | Détermine le calendrier de l'équipe et de l'agent. |
| `FSMUtil` | Vérifie le rayon de l'équipe, la distance jusqu'à la tâche et si la tâche a besoin d'une équipe. |
| `Validation SMDate` | Vérifie les conflits de planification des tâches si un agent fait déjà partie d'une équipe et si un agent peut être ajouté à une équipe en fonction des dates de début d'effet ou d'effet jusqu'à. |
| `SMGeoDistanceUtils` | Étend les fonctions de l'agent à l'équipe, telles que la recherche de minuit ce jour-là pour l'équipe, la recherche de la tâche suivante le même jour, l'obtention de plusieurs emplacements d'agents et le calcul de la durée de déplacement. |
| `TimeRecordingHelper` | Modifie le message d'information pour inclure le nom d'un agent. |

## Règles métier

Service sur site Opérations de l'équipe ajoute les règles métier suivantes :

### Règles métier installées avec Service sur site Opérations de l'équipe

| Règle métier | Table | Description |
|---|---|---|
| Abandonner la suppression de l'équipe | Équipe [wm_crew] | Empêche la suppression d'une équipe si l'équipe est référencée dans une tâche de commande de travaux. |
| Abandonner la désactivation de l'équipe | Équipe [wm_crew] | Empêche l'inactivation d'une équipe si elle a des affectations de tâches actives. |
| Ajoute le niveau de compétence par défaut | Compétence de l'utilisateur [sys_user_has_skill] | Ajoute le niveau de compétence par défaut. |
| Ajouter un groupe et un membre pour le leader de l'équipe | Équipe [wm_crew] | Crée des enregistrements wm_crew_group et wm_crew_member pour le leader de l'équipe. |
| Ajouter des compétences de groupe à l'équipe | Groupe de l'équipe | Ajoute de nouvelles compétences à l'équipe chaque fois qu'un |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Règles métier installées avec Service sur site Opérations de l'équipe (suite)

| Règle métier | Table | Description |
|---|---|---|
| | [wm_crew_group] | nouveau groupe est ajouté à l'équipe. |
| Ajouter des groupes d'équipe manquants pour le membre de l'équipe | Membre de l'équipe [wm_crew_member] | Met à jour un groupe d'équipe lorsqu'un nouveau membre est ajouté à l'équipe. |
| Calculer la durée estimée de l'équipe | Tâche de commande de travaux [wm_Task] | Calcule la durée de déplacement estimée d'une équipe. |
| Vérifier la taille de l'équipe | Équipe [wm_crew] | Valide la taille de l'équipe au moment de la création de l'équipe. |
| Vérifier la taille de l'équipe à la création | Membre de l'équipe [wm_crew_member] | Valide la taille de l'équipe au moment de l'ajout du membre de l'équipe. |
| Vérifier la taille de l'équipe lors de la mise à jour | Membre de l'équipe [wm_crew_member] | Valide le nombre de membres d'une équipe lorsqu'un enregistrement de membre d'équipe est mis à jour ou supprimé. |
| Vérifier les membres en double pour la même équipe | Membre de l'équipe [wm_crew_member] | Empêche l'ajout de membres en double dans une équipe. |
| Vérifier la disponibilité du responsable pour l'équipe de tâche | Équipe [wm_crew] | Vérifie la disponibilité du chef d'équipe au moment de l'affectation d'une tâche à l'équipe spécifique à la tâche. |
| Vérifier que le membre fait partie d'une équipe active | Membre de l'équipe [wm_crew_member] | Garantit qu'un membre de l'équipe ne fait pas partie de plusieurs équipes en même temps afin d'éviter les conflits au sein de l'équipe d'un membre de l'équipe. |
| Vérifier les conflits de tâches pour les membres de l'équipe | Membre de l'équipe [wm_crew_member] | Vérifie si le membre de l'équipe a rencontré un conflit en raison d'affectations de tâches existantes. |
| Vérifier les conflits de tâches pour les délégataires de tâches | Tâche de commande de travaux [wm_task_assignee] | Vérifie tout conflit dans le calendrier du délégataire de tâche en raison de l'affectation de tâche existante. |
| Vérification du rayon de l'équipe | Tâche de commande de travaux [wm_Task] | Affiche un message d'information lorsque la tâche affectée à une équipe se trouve en dehors du rayon couvert. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Règles métier installées avec Service sur site Opérations de l'équipe (suite)

| Règle métier | Table | Description |
|---|---|---|
| Vérifications de la date | Membre de l'équipe [wm_crew_member] | Valide les dates de début d'effet et d'effet jusqu'à pour les membres de l'équipe. |
| Désactiver le membre lorsque l'équipe est inactive | Équipe [wm_crew] | Désactive les membres de l'équipe lorsqu'une équipe n'est pas active. |
| Désactiver les équipes de tâches | Tâche de commande de travaux [wm_Task] | Marque l'équipe dédiée à la tâche comme inactive lorsque la tâche est terminée ou annulée. |
| Supprimer les délégataires de tâches pour les équipes de tâches | Membre de l'équipe [wm_crew_member] | Supprime les délégataires d'une tâche de commande de travaux lorsqu'un membre est supprimé de l'équipe dédiée à la tâche. |
| Désactiver les équipes de tâches terminées/annulées | Équipe [wm_crew] | Définit une équipe comme inactive une fois la tâche affectée terminée ou annulée. |
| Gérer les besoins de l'équipe de tâche | Tâche de commande de travaux [wm_Task] | Crée et supprime le besoin d'équipe d'une tâche de commande de travaux. |
| Supprimer les compétences de groupe de l'équipe | Groupe de l'équipe [wm_crew_group] | Supprime les compétences de l'équipe lorsqu'un groupe d'équipe est supprimé de l'équipe. |
| Restreindre les actions sur le chef d'équipe | Membre de l'équipe [wm_crew_member] | Restreindre les actions sur le chef d'équipe. |
| Restreindre les mises à jour au responsable primaire | Tâche de commande de travaux [wm_task_assignee] | Limite la possibilité de mettre à jour ou de supprimer le leader principal d'une équipe dans la liste connexe des délégataires de tâches. |
| Répliquer le temps de déplacement de la tâche du membre de l'équipe | Tâche de commande de travaux [Task_time_worked] | Enregistre le temps nécessaire aux membres de l'équipe pour se rendre à l'emplacement de la tâche et le temps qu'ils ont passé à travailler sur une tâche de commande de travaux. |
| Définir l'équipe affectée à en tant que chef d'équipe | Tâche de commande de travaux [wm_Task] | Définit le champ **Affecté à** avec le nom du chef d'équipe lorsqu'une tâche est affectée à une équipe. |
| Définir le niveau de compétence hérité sur faux | Compétence de l'équipe [wm_crew_skill] | Définit le champ **Niveau de compétence hérité** sur faux. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Règles métier installées avec Service sur site Opérations de l'équipe (suite)**

| Règle métier | Table | Description |
|---|---|---|
| Équipe de tâches : vérifier la disponibilité du responsable | Équipe<br>[wm_crew] | Vérifie la disponibilité du chef d'équipe lors de l'affectation d'une tâche à l'équipe spécifique à la tâche. |
| Mettre à jour les dates d'effet de l'équipe | Tâche de commande de travaux<br>[wm_Task] | Définit les dates d'effet pour les membres de l'équipe similaires aux dates de début et de fin de tâche pour les équipes spécifiques à une tâche. |
| Mise à jour initiée à partir de la tâche | Équipe<br>[wm_crew] | Met à jour le champ **Initié depuis** avec le numéro de la tâche de commande de travaux. |
| Mettre à jour les délégataires de tâches pour l'équipe de tâche | Membre de l'équipe<br>[wm_crew_member] | Ajoute ou met à jour les délégataires de tâche dans une tâche de commande de travaux lorsque la tâche est affectée à l'équipe spécifique à la tâche. |
| Mettre à jour la durée de déplacement pour les tâches de l'équipe | Tâche de commande de travaux<br>[wm_Task] | Met à jour la durée de déplacement pour les tâches de commande de travaux qui nécessitent une équipe en fonction de la valeur du champ **Équipe affectée** . |
| Valider l'équipe | Équipe<br>[wm_crew] | Valide les détails de l'équipe lors de sa création. |
| Valider la suppression du groupe de l'équipe | Groupe de l'équipe<br>[wm_crew_group] | Empêche la suppression d'un groupe d'équipe lorsqu'un membre actif de ce groupe fait partie de l'équipe. |
| Valider les dates d'effet des membres de l'équipe | Membre de l'équipe<br>[wm_crew_member] | Valide les dates de début d'effet et d'effet jusqu'à pour les membres de l'équipe. |
| Valider la taille de l'équipe | Besoin de l'équipe<br>[wm_crew_requirement] | Valide la taille minimale et recommandée de l'équipe pour une tâche de commande de travaux. |

## Composants des recommandations de tâches intelligentes

Plusieurs types de composants sont installés avec la fonctionnalité de composants Recommandations de tâches intelligentes, y compris les tables et les règles métier.

Les recommandations de tâches intelligentes ajoutent le menu Administration des recommandations de tâches au navigateur d'applications. La fonctionnalité ajoute les modules suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Politiques de recommandation de tâches
- Applicabilités de recommandations de tâches
- Critère de recommandation
- Propriétés de recommandation de tâches

## Tables

Gestion des services sur site Les recommandations de tâches intelligentes ajoutent les tables suivantes.

**Tables installées avec la fonctionnalité de composants Recommandations de tâches intelligentes**

| Table | Description |
|---|---|
| Critères associés à la politique de recommandation de tâche<br>[task_rec_m2m_recommend_policy_criteria] | Stocke les enregistrements de critères connexes pour les politiques de recommandation de tâches. |
| Applicabilité de recommandation de tâches<br>[task_rec_recommendation_applicability] | Stocke les enregistrements d'applications ainsi que leurs politiques de recommandation de tâches par défaut. |
| Critère de recommandation<br>[task_rec_recommendation_criteria] | Stocke les enregistrements des critères de recommandation de la tâche. |
| Politique de recommandation de tâches<br>[task_rec_recommendation_policy] | Stocke les enregistrements de politique de recommandation de tâches. |

## Règles métier

Gestion des services sur site Les recommandations intelligentes de tâches ajoutent les règles métier suivantes.

**Règles métier installées avec la fonctionnalité des composants Recommandations de tâches intelligentes**

| Business Rule | Table | Description |
|---|---|---|
| Valider la commande et le poids | Critères associés à la politique de recommandation de tâche<br>[task_rec_m2m_recommend_policy_criteria] | Assure l'ordre des contraintes de filtrage ainsi que le poids et l'ordre des critères de classement pour une politique de recommandation de tâche. Cette valeur doit être un nombre entier positif. |
| Valider la table pour la politique et les critères | Critères associés à la politique de recommandation de tâche<br>[task_rec_m2m_recommend_policy_criteria] | Valide le fait que les mêmes tables sont sélectionnées dans le champ **Table préextraite** d'un critère de recommandation et dans le champ **Table** d'une politique de recommandation de tâche. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Règles métier installées avec la fonctionnalité des composants Recommandations de tâches intelligentes (suite)

| Business Rule | Table | Description |
|---|---|---|
| Valider la suppression de la politique de recommandation | Politique de recommandation de tâches<br><br>[task_rec_recommendation_policy] | Empêche la suppression d'une politique si celle-ci est spécifiée dans le champ **Politique de recommandation de tâche par défaut** du formulaire Applicabilité de recommandation de tâche. |

**Information associée**

Recommandation intelligente de tâches

Configuration des recommandations de tâches intelligentes

Affecter des tâches de commande de travaux aux agents à l'aide de la recommandation intelligente de tâches

Affecter des tâches à vous-même en fonction de la recommandation de tâche intelligente

### Propriétés système des recommandations intelligentes de tâches

Les recommandations de tâches intelligentes utilisent les propriétés suivantes.

Ces propriétés sont situées à **Service sur site** > **Administration des recommandations de tâches** > **Propriétés de recommandation de tâches**.

### Propriétés système pour la recommandation de tâche

| Propriété | Définition |
|---|---|
| sn_task_recommend.max_retour_tâches | Définit le nombre maximal de tâches à renvoyer à l'expéditeur.<br>• Type : entier<br>• Valeur par défaut : **5** |
| sn_fsm_task_rec.task_recomm_geo_routing_travel_calculation_method | Utilise l'API Google Maps, Beans.AI ou des estimations à vol d'oiseau pour calculer la durée de déplacement estimée de l'agent. Calcule la distance jusqu'aux emplacements des tâches en fonction de l'itinéraire emprunté par l'agent.<br>• Type : liste de choix<br>• Valeur par défaut : *Utiliser l'API Google Maps* |
| sn_fsm_task_rec.task_recomm_use_geo_history | Permet au système de rechercher l'emplacement de l'agent à l'aide de la table d'historique géographique.<br>• Type : vrai/faux<br>• Valeur par défaut : **vrai** |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Propriétés système pour la recommandation de tâche (suite)

| Propriété | Définition |
|---|---|
| sn_task_recommend.logging_level | Contrôle le niveau de journalisation affiché lors Gestion des services sur site de la recommandation de tâches.<br>• Type : liste de choix<br>• Valeur par défaut : **erreur** |

### Critères de recommandation prédéfinis

Il existe deux types de critères de recommandation : les contraintes de filtrage et les critères de classement. Le système fournit un ensemble de critères prédéfinis.

## Critères de recommandation

Voici quelques critères de recommandation intégrés pour la recommandation intelligente de tâches. Lors de la configuration des paramètres de recommandation de tâches intelligents, vous pouvez utiliser un ou plusieurs de ces critères dans vos politiques de recommandation de tâches.

### Contraintes de filtrage

| Nom | Description |
|---|---|
| Exclure les techniciens rejetés | Filtre les tâches qui ont été rejetées par les agents au cours de la période spécifiée.<br>La valeur par défaut est de 24 heures.<br>Vous pouvez configurer la valeur temporelle à l'aide de la *work.management.rejected.technician.duration* propriété. |
| Exclure les tâches où l'agent ne peut pas se rendre | Filtre les tâches auxquelles l'agent ne peut pas se rendre dans la fenêtre de temps sélectionnée. |
| Doit avoir des pièces obligatoires | Filtre les tâches pour lesquelles les pièces obligatoires définies ne sont pas disponibles avec l'agent. |
| Doit avoir des compétences obligatoires | Filtre les tâches pour lesquelles les compétences obligatoires définies ne sont pas possédées par l'agent. |
| Filtrer les tâches sur des critères d'efficacité de l'agent | Filtre les tâches qui correspondent à l'efficacité de l'agent.<br>**Remarque :** Nécessite l'activation du module d'extension Service sur site Efficience de l'agent (com.snc.fsm_agent_efficiency). |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Critères de classement

| Nom | Description |
|---|---|
| Distance de la tâche | Évalue les tâches en fonction de la distance à parcourir. Évalue si le temps nécessaire à un agent pour se déplacer de l'emplacement actuel de l'agent à l'emplacement de la tâche est compris dans la fenêtre de temps sélectionnée. |
| Pièces correspondantes | Évalue les tâches en fonction de la présence ou non des pièces correspondantes requises pour terminer la tâche.<br><br>Les pièces obligatoires ne sont pas respectées dans les critères de classement. Pour filtrer les tâches pour lesquelles l'agent ne possède pas les pièces obligatoires, vous devez ajouter la contrainte de *`Must have mandatory parts`* filtre. |
| Compétences correspondantes | Évalue les tâches en fonction de la possédation des compétences requises par l'agent pour effectuer la tâche.<br><br>Les compétences obligatoires ne sont pas respectées dans les critères de classement. Pour filtrer les tâches pour lesquelles l'agent ne possède pas les compétences obligatoires, vous devez ajouter la contrainte de *`Must have mandatory skills`* filtre. |
| Classer les tâches sur des critères d'efficacité de l'agent | Classe les tâches en attente d'expédition, en fonction des critères d'efficacité de l'agent.<br><br>**Remarque :**<br>Nécessite l'activation du module d'extension Service sur site Efficience de l'agent (com.snc.fsm_agent_efficiency). |

## Service sur site avec les composants de support des emplacements de service

Composants installés avec l'activation du module d'extension Service sur site avec Service Locations Support (com.snc.fsm_service_locations).

**Remarque :**
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

## Rôles installés

Service sur site avec prise en charge des emplacements des services installe le rôle mentionné 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.

**Rôles installés avec Service sur site avec prise en charge des emplacements de service**

| Titre du rôle | Description | Contient des rôles |
|---|---|---|
| Emplacement des services en écriture<br><br>[wm_service_location_write] | Permet de créer une adresse d'emplacement de service. | Aucun |

## Includes de script clients UX

Service sur site avec prise en charge des emplacements de service installe le script includes de clients UX mentionné dans le tableau suivant.

**Includes de script clients UX installés avec Service sur site avec prise en charge des emplacements de service**

| Le script client UX inclut | Description |
|---|---|
| ResponseHandlerServiceLocationSNC | Contient un script en lecture seule pour définir l'emplacement d'une commande de travaux à partir de l'interface de la carte. |
| ResponseHandlerServiceLocation | Contient le script permettant de définir l'emplacement d'une commande de travaux à partir de l'interface de la carte. Vous pouvez modifier le script pour personnaliser les champs d'emplacement en fonction des préférences professionnelles et définir l'emplacement avec plus de précision. Pour plus d'informations, consultez Personnaliser les champs pour l'emplacement du mappage. |

## Service sur site Composants de la planification des territoires

Plusieurs types de composants sont installés avec la fonctionnalité Territory Planning, notamment les tables, les rôles, les includes de script et les Service sur site règles métier.

## Tables

Service sur site Planification des territoires ajoute les tables suivantes.

**Tables installées avec la fonctionnalité Planification des Service sur site territoires**

| Table | Description |
|---|---|
| Territoire<br><br>sn_tp_territory | Stocke des informations sur les territoires, telles que le nom d'un territoire. |
| Condition du territoire<br><br>sn_tp_territory_condition | Stocke les conditions ajoutées à un territoire pour filtrer le territoire le mieux adapté pour une commande de travaux ou une tâche de commande de travaux. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Tables installées avec la fonctionnalité Planification des Service sur site territoires (suite)**

| Table | Description |
|---|---|
| Géographie du territoire<br>sn_tp_territory_geography | Stocke les informations de script geoJSON qui sont générées automatiquement lors du traçage d'une géographie pour les territoires. |
| Groupe de territoires<br>sn_tp_territory_group | Stocke des informations sur les groupes de qualification, de répartition et d'affectation affectés à un territoire. |
| Remplacement de l'adhésion au territoire<br>sn_tp_territory_membership_override | Stockez des informations indiquant si l'agent ou l'équipe est un membre principal ou secondaire du territoire. |
| Modèle de territoire<br>sn_tp_territory_model | Stockez des informations sur le modèle de territoire par défaut et ses territoires et ressources mappés. |
| Source du modèle de territoire<br>sn_tp_territory_model_source | Stockez des informations sur les tables sources mappées au modèle de territoire, telles que wm_task et wm_order. |
| Gestionnaire du territoire<br>sn_tp_territory_manager | Stocke des informations concernant les gestionnaires du territoire. |

## Rôles

Service sur site Territory Planning ajoute les rôles suivants.

**Rôles installés avec la Service sur site fonctionnalité Planification des territoires**

| Rôles | Description |
|---|---|
| Service sur site Modifier l'allocation de ressources du territoire<br>[sn_fsm_tp.fsm_territory_edit_resource_allocation] | Modifiez l'allocation des ressources associées au territoire sélectionné Service sur site . |
| Planificateur de territoire FSM<br>[sn_fsm_tp.fsm_territory_planner] | Créez de nouveaux Service sur site territoires ainsi que la possibilité d'afficher les territoires existants Service sur site , de gérer l'allocation des ressources dans les territoires, entre autres. |
| Lecture du territoire FSM<br>[sn_fsm_tp.fsm_territory_read] | Afficher les Service sur site données du territoire. |
| Gestionnaire du territoire FSM<br>[sn_fsm_tp.fsm_territory_manager] | Gérez les territoires de service sur site et leurs informations connexes. De plus, il hérite du rôle de gestionnaire des ressources territoriales. |
| Gestionnaire des ressources du territoire FSM<br>[sn_fsm_tp.fsm_resource_manager] | Gérer les ressources de service sur site du territoire où l'utilisateur connecté a été affecté en tant que gestionnaire 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.

## Includes de script

Service sur site Planification des territoires ajoute les includes de script suivants.

### Includes de script installés avec la Service sur site fonctionnalité Territory Planning

| Include de script | Description |
|---|---|
| FieldServiceTerritoryPlanning | Contient les fonctions utilitaires permettant de fournir des données, telles que les détails du territoire, les groupes d'affectation ou autres aux courtiers en données. |
| MatchTerritoryCondition | Contient les fonctions d'utilitaire Filtrez les territoires pour la tâche de commande de travaux en fonction des conditions de filtrage utilisées par les règles de correspondance de la planification des territoires. |
| Filtres Territoires | Contient des méthodes pour tous les qualificateurs de référence afin de filtrer le territoire en fonction des groupes, agents, équipes et territoire parent correspondants. |
| TerritoryMatchingDimensionLocation | Contient les fonctions utilitaires permettant de filtrer les territoires en fonction de l'emplacement de la tâche à utiliser par la règle de correspondance. |
| Aides à la planification des territoires | Contient des méthodes d'assistance pour l'implémentation de la planification globale du territoire. |
| Planification territorialeAJAX | Classe Ajax qui fournit des fonctions d'assistance pour vérifier si le module d'extension de planification des territoires est actif, obtenir le modèle par défaut, renseigner le territoire dans le formulaire de tâche de commande de travaux et valider le groupe d'affectation sélectionné pour une tâche de commande de travaux. |

## Règles métier

Service sur site Planification des territoires ajoute les règles métier suivantes.

### Règles métier pour Service sur site la planification des territoires

| Règle métier | Table | Description |
|---|---|---|
| Supprimer le remplacement de l'agent | Groupe de territoires [sn_tp_territory_group] | Supprime l'enregistrement d'adhésion modifié d'un agent si le groupe correspondant est supprimé du territoire. |
| Supprimer le remplacement de membre de l'équipe | Groupe de territoires [sn_tp_territory_group] | Supprime l'enregistrement d'adhésion modifié d'une équipe si le groupe correspondant est supprimé du territoire. |
| Renseigner les groupes d'affectation | Groupe de territoires | Remplit automatiquement les groupes 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.

### Règles métier pour Service sur site la planification des territoires (suite)

| Règle métier | Table | Description |
|---|---|---|
| | [sn_tp_territory_group] | correspondants lors de l'ajout d'un groupe de répartition au territoire. |
| Mettre à jour le territoire s'il n'y a pas de correspondance | Tâche de commande de travaux<br>[wm_task] | Valide et affecte le meilleur territoire pour le groupe d'affectation sélectionné si allow_assignment_override est sélectionné. |
| Valider le groupe de qualifications | Commande de travaux<br>[wm_order] | Vérifie si la commande de travaux a un groupe de qualifications valide. |
| Autoriser uniquement un territoire-groupe unique | Groupe de territoires<br>[sn_tp_territory_group] | Empêche l'ajout d'une combinaison de groupes en double comprenant la qualification, le répartiteur et l'affectation à un territoire. |
| Autoriser uniquement les utilisateurs uniques | Remplacement de l'adhésion au territoire<br>[sn_tp_territory_membership_override] | Empêche la sélection d'un utilisateur en double pour un territoire dans la table de remplacement d'adhésion du territoire. |
| Calculer la zone de délimitation géographique | Géographie du territoire<br>[sn_tp_territory_geography] | Calcule la valeur maximale ou minimale de latitude et de longitude à partir de la géographie du territoire définie GeoJSON. |
| Vérifier et créer l'adhésion à l'équipe | Tâche de commande de travaux<br>[wm_task] | Crée un nouvel enregistrement d'adhésion au territoire pour l'équipe affectée dynamiquement lors de l'enregistrement de la tâche de commande de travaux, en définissant les dates « De » et « À » pour qu'elles correspondent aux dates « Début effectif » et « Fin effective » de l'équipe. |
| Validations des dates d'adhésion | Remplacement de l'adhésion au territoire<br>[sn_tp_territory_membership_override] | Valide les dates saisies dans les champs **De** et **À** de la table de remplacement d'adhésion du territoire pour un membre du territoire. |
| Valider le champ de couleur | Territoire<br>[sn_tp_territory] | Valide le code hexadécimal de la couleur d'un territoire. |
| Valider le parent | Territoire<br>[sn_tp_territory] | Valide la hiérarchie d'un territoire parent. |
| Valider la table source pour le modèle | Source du modèle de territoire | Empêche les entrées en double pour un modèle et une 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.

**Règles métier pour Service sur site la planification des territoires (suite)**

| Règle métier | Table | Description |
|---|---|---|
| | [sn_tp_territory_model_source] | source sur la source du modèle de territoire. |
| Valider la condition du territoire | Condition du territoire [sn_tp_territory_condition] | Empêche la création d'entrées en double pour les conditions de territoire d'un territoire spécifique. |
| Valider le nom de la géographie du territoire | Géographie du territoire [sn_tp_territory_geography] | Empêche la création d'entrées en double pour une nouvelle géographie de territoire. |
| Valider le nom du modèle de territoire | Modèle de territoire [sn_tp_territory_model] | Empêche la création d'entrées en double pour un nouveau modèle de territoire. |
| Valider le nom du territoire | Territoire [sn_tp_territory] | Empêche la création d'entrées en double pour un nouveau territoire. |
| Valider l'utilisateur et le territoire | Remplacement de l'adhésion au territoire [sn_tp_territory_membership_override] | Garantit que l'utilisateur ajouté à la table de remplacement d'adhésion au territoire est associé au territoire |

## Propriétés

Service sur site Territory Planning ajoute les propriétés système suivantes.

**Propriétés pour Service sur site la planification des territoires**

| Propriété | Description |
|---|---|
| sn_fsm.use_query_rules | Lorsque le paramètre est défini sur « vrai », les règles de la table « sn_query_rule » contrôlent les données liées à Gestion des services sur site qu'un utilisateur peut lire. Cela inclut les commandes de travaux (WO) et les tâches de commande de travaux (WOT). Si la valeur est définie sur « faux », ces enregistrements ne sont pas filtrés en fonction de règles et les utilisateurs peuvent y accéder sans restrictions basées sur des règles.<br>• **Type** : booléen<br>• **Valeur par défaut** : faux<br>• Emplacement : **Tous** > **sys_properties_list.do** |
| sn_tp.max_coordonnées_autorisées | Nombre maximal de coordonnées autorisées dans la géographie GeoJSON. Cette propriété est en lecture seule et n'est pas modifiable. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Propriétés pour Service sur site la planification des territoires (suite)**

| Propriété | Description |
|---|---|
| | • **Type** : nombre entier<br>• **Valeur par défaut** : 3 250<br>• Emplacement : **Tous** > **Planification des territoires** > **Propriétés** |
| sn_tp.chevauchement_pourcentages | Valeur en pourcentage (comprise entre 0 et 100) indiquant le seuil de chevauchement géographique entre les territoires. La valeur par défaut est de 5 %.<br>• **Type** : nombre entier<br>• **Valeur par défaut** : 5<br>• Emplacement : **Tous** > **Planification des territoires** > **Propriétés** |

## Règles de requête

Service sur site Territory Planning ajoute la règle de requête suivante. Vous pouvez trouver la règle de requête suivante en cliquant sur **Tous** > **sn_query_rule_list.do**

**Règle de requête pour Service sur site la planification des territoires**

| Règle de requête | Description |
|---|---|
| Tâche WM : mon territoire affecté | Permet aux administrateurs d'activer la sécurité des données pour les agents, les répartiteurs et les qualificateurs pour les commandes de travaux et les tâches de commande de travaux. Cela les aide à voir les commandes de travaux et les tâches de commande de travaux créées sur leurs territoires. Marquez les *`WO - My territory`* tables et *`WOT - MY Territory`* comme actives. |

## Travaux planifiés

Service sur site La planification des territoires ajoute les travaux planifiés suivants Optimisation du calendrier . Vous pouvez rechercher les travaux planifiés suivants en cliquant sur **Tous** > **sn_schedulejobs.do**

**Travaux planifiés pour Optimisation du calendrier**

| Tâche planifiée | Description |
|---|---|
| Planification des territoires : calculer les territoires qui se chevauchent | Calcule les chevauchements pour les agents et les zones géographiques. |
| Planification des territoires : calculer les territoires qui se chevauchent : agent | Calcule les chevauchements pour les agents. Lorsqu'elle est exécutée, la tâche planifiée déclenche |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Travaux planifiés pour Optimisation du calendrier (suite)

| Tâche planifiée | Description |
|---|---|
| | des événements pour calculer le chevauchement entre deux agents. |
| Planification des territoires - Calculer les territoires qui se chevauchent - Géographie | Calcule les chevauchements pour les zones géographiques. Lorsqu'elle est exécutée, la tâche planifiée déclenche des événements pour calculer le chevauchement entre deux zones géographiques. |

## Service sur site Propriétés de la console de planification des territoires

La console de planification des territoires utilise les propriétés suivantes.

Vous pouvez rechercher ces propriétés en cliquant sur **Service sur site** > **Planification des territoires** > **Propriétés**.

### Propriétés de la planification des territoires

| Propriétés | Définition |
|---|---|
| sn_fsm_tp.territory_membership_override_to_date | Détermine le champ jusqu'à ce jour par défaut de l'agent lorsqu'il est ajouté au territoire à l'aide de l'onglet **Agents suggérés** . Les agents sont disponibles sur le territoire jusqu'à la date spécifiée. |
| sn_fsm_tp.territory_max_zoom_level | Définit le niveau de zoom automatique maximal pour la carte. Les valeurs valides sont comprises entre 1 et 20.<br>• **Type** : nombre entier<br>• **Valeur par défaut** : 12 |
| sn_fsm_tp.overlay_markers_type | Détermine s'il faut afficher les données, telles que les agents et les équipes, en fonction du port d'affichage ou du territoire.<br>• **Type** : liste de choix<br>• **Valeur par défaut** : Viewport |
| sn_fsm_tp.territory_initial_zoom | Définit le niveau de zoom initial pour la carte.<br>• **Type** : nombre entier<br>• **Valeur par défaut** : 3 |
| sn_fsm_tp.niveau_transparence_territoire | Détermine l'opacité d'une zone géographique nouvellement créée sur la carte.<br>• **Type** : nombre entier<br>• **Valeur par défaut** : 1 |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Propriétés de la planification des territoires (suite)**

| Propriétés | Définition |
|---|---|
| sn_fsm_tp.type_carte_territoire | Utilise différents types de vues cartographiques pour visualiser les territoires, tels que la feuille de route, le satellite, l'hybride et le terrain.<br>• **Type** : liste de choix<br>• **Valeur par défaut** : feuille de route |
| sn_fsm_tp.max_territoires_pour_la_planification | Détermine le nombre maximal de territoires prêts pour la planification des tâches de commande de travaux.<br>• **Type** : nombre entier<br>• **Valeur par défaut** : 100 |
| Niveau d'opacité pour la carte thermique sur la carte | Détermine l'opportunité de la carte thermique. Les valeurs valides sont comprises entre 0,0 et 1,0.<br>• **Type** : nombre entier<br>• **Valeur par défaut** : 0,6 |
| Rayon d'influence des points de données dans la carte thermique | Détermine le rayon qui influence le point de données dans la carte thermique.<br>• **Type** : nombre entier<br>• **Valeur par défaut** : 20 (pixels) |

## Composants avancés d'approvisionnement en pièces

Plusieurs types de composants sont installés avec la fonctionnalité Approvisionnement en pièces avancé, notamment les tables, les includes de script et les règles métier.

## Module d'extension

Le Service sur site module d'extension Advanced Parts Sourcing (com.snc.fsm_advanced_parts_sourcing) doit être activé. Pour plus d'informations sur les étapes d'activation d'un module d'extension, reportez-vous à la section Activation de Field Service Management.

## Règles métier

L'approvisionnement avancé en pièces ajoute les règles métier suivantes.

**Règles métier**

| Business Rule | Table | Description |
|---|---|---|
| Limiter le nombre de lignes dans une demande de pièce | Ligne de demande de pièce<br>[sn_fsm_part_req_line] | Limite le nombre de lignes de demande de pièce dans une demande de pièce. La |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Règles métier (suite)

| Business Rule | Table | Description |
|---|---|---|
| | | limite est configurée dans la *sn_fsm_parts_src.Maximum parts in Part Request* propriété. |
| Gérer la quantité demandée | Ligne de demande de pièce [sn_fsm_part_req_line] | Met à jour le champ **Requested_quantity** dans le besoin de pièce lorsqu'une ligne de demande de pièce change d'état. |
| Remplir ou effacer les from_stockroom | Ligne de demande de pièce [sn_fsm_part_req_line] | Dans la demande de pièce, si toutes les lignes de demande de pièce ont la même valeur du champ **Entrepôt de départ** , l'enregistrement de la demande de pièce est rempli pour le multi-approvisionnement. Si la valeur du champ **Entrepôt de départ** est différente, cette valeur est effacée. |
| Restreindre l'entrée en double | Entrepôt préféré [sn_fsm_pref_stockroom] | Empêche l'utilisateur de créer l'enregistrement en double. |
| Définir le modèle demandé comme requis | Ligne de demande de pièce [sn_fsm_part_req_line] | Définit le modèle demandé comme requis en cas d'approvisionnement non substitut. |
| Mettre à jour la ligne de demande de pièce | Détail de l'élément demandé [sn_fsm_part_req_ritm_detail] | Crée un enregistrement RITM et met à jour l'état de la ligne de demande de pièce sur Demandé lorsque l'agent soumet la demande de pièce. |
| Mettre à jour l'état de la demande de pièce | Ligne de demande de pièce [sn_fsm_part_req_line] | Met à jour l'état de la demande de pièce lorsque l'état de la ligne de demande de pièce change. |
| Valider la quantité des actifs et synchroniser les actifs | Détail de l'élément demandé [sn_fsm_part_req_ritm_detail] | Valide que le nombre d'actifs sélectionnés correspond à la quantité demandée. Synchronise également les valeurs des ID d'actifs sélectionnés entre le champ Détail de l'élément demandé et le champ Élément demandé de l'enregistrement RITM. |
| Valider la quantité demandée | Ligne de demande de pièce [sn_fsm_part_req_line] | Garantit que la quantité de pièce demandée n'est pas supérieure à la différence entre la quantité requise et la quantité réservée. Par exemple, Quantité demandée <= (Quantité requise - Quantité réservée). |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Règles métier (suite)

| Business Rule | Table | Description |
|---|---|---|
| Valider le rayon de recherche de pièce maximum | Attributs du calendrier de la ressource<br><br>[wm_agent_schedule_attribute_plan] | Garantit que la valeur saisie dans le champ **Valider le rayon de recherche de pièce maximal** n'est pas inférieure à zéro. |
| Demandé par défaut lorsque WOT vide | Besoin de pièce<br><br>[sm_part_requirement] | Définit le champ **Demandé par défaut** sur l'utilisateur connecté lorsque la tâche de commande de service est vide. |
| Définir le champ de méthode de création | Besoin de pièce<br><br>[sm_part_requirement] | Définit le champ Méthode de création sur **l'utilisateur créé lorsqu'il** est vide. |

## Includes de script

L'approvisionnement avancé en pièces ajoute les includes de script suivants.

### Includes de script

| Include de script | Description |
|---|---|
| `FSMPartRequestUtil` | Contient des méthodes utilitaires pour créer, mettre à jour ou supprimer une demande de pièce et une ligne de demande de pièce. |
| `FSMPartSourcingUtil` | Contient des méthodes utilitaires pour soumettre une demande de pièces unique ou multiple. |
| `FSMMultiPartsSourcingUtil` | Fichier d'utilitaires pour identifier les entrepôts contenant toutes les pièces avec la quantité requise. |
| `PartRequestFilters` | Définit les filtres de qualificatif de référence sur les champs de demande de pièce. |
| `PartRequestLineFilters` | Définit les filtres de qualificatif de référence sur les champs de ligne de demande de pièce. |
| `UserAjaxUtil` | Remplit la valeur de quantité demandée sur une ligne de demande de pièce pour un besoin de pièce spécifié. |

## Tables

L'approvisionnement avancé en pièces ajoute les tables suivantes.

### Tables ajoutées

| Table | Description |
|---|---|
| Demande de pièce<br><br>[sn_fsm_part_request] | Stocke les détails de la destination des pièces et de l'agent demandeur. |
| Ligne de demande de pièce | Stocke les détails de la source de pièce et des besoins et les associe à l'enregistrement de demande de pièce. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Tables ajoutées (suite)

| Table | Description |
|---|---|
| [sn_fsm_part_req_line] | |
| Ligne de demande de pièce vers la ligne d'ordre de transfert M2M<br>[sn_fsm_part_req_line_tol_rel] | Stocke la relation entre les lignes de demande de pièce à l'état Terminé et les lignes d'ordre de transfert à l'état Livré. |
| Détail de l'élément demandé<br>sn_fsm_part_req_ritm_detail | Stocke les détails d'approvisionnement de la ligne de demande de pièce une fois que l'utilisateur a soumis la demande. |
| Entrepôt préféré<br>sn_fsm_pref_stockroom | Stocke les détails des entrepôts préférés associés aux groupes d'affectation. |

L'approvisionnement avancé en pièces modifie les tables suivantes.

### Tables mises à jour

| Table | Nouvelles colonnes ajoutées |
|---|---|
| Besoins de pièces<br>[sm_part_requirement] | Demandé pour, Quantité demandée, Méthode de création, Inclure le substitut |
| Paramètres de travail<br>[wm_agent_work_configuration] | Rayon maximal pour la recherche de pièces |
| Historique de géolocalisation<br>[geo_history] | Dernier enregistrement |

## Propriétés

L'approvisionnement avancé en pièces ajoute les propriétés suivantes.

### Propriétés

| Propriété | Description |
|---|---|
| Critères de recherche de pièce | Définit les critères de recherche de pièces. Les entrepôts qui contiennent les pièces avec la quantité demandée apparaissent selon les critères de recherche sélectionnés.<br>• **Type** : liste de choix<br>• **Valeur par défaut** : aucune restriction |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Propriétés (suite)**

| Propriété | Description |
|---|---|
| | ○ **Aucune restriction** : fouillez tous les entrepôts d'entrepôt et les entrepôts personnels des agents pairs.<br>○ **Groupe d'affectation uniquement** : recherchez tous les entrepôts des agents pairs qui font partie des groupes d'affectation de l'agent de service sur site connecté.<br>○ **Entrepôts préférés uniquement** : recherchez tous les entrepôts préférés de tous les groupes d'affectation, quel que soit le rayon mentionné dans le profil de l'agent connecté.<br>• **Emplacement** : **Service sur site** > **Administration** > **Propriétés** |
| Utiliser des approbations de demandes de pièces | Permet d'envoyer et de recevoir des notifications mobiles lorsque les Service sur site agents demandent des pièces aux agents pairs.<br>• **Type** : booléen<br>• **Valeur par défaut** : oui<br>• **Emplacement** : **Service sur site** > **Administration** > **Propriétés** |
| Créer des demandes de pièces pour l'approvisionnement des besoins de pièces | Crée une demande de pièce lorsqu'une pièce est ajoutée au besoin de pièces.<br>• **Type** : booléen<br>• **Valeur par défaut** : oui<br>• **Emplacement** : **Service sur site** > **Administration** > **Propriétés** |

Traduction automatique

## Gestion de modèles pour Service sur site les composants

Plusieurs types de composants sont installés avec la gestion de modèles pour Service sur site fonctionnalité, notamment les tables, les includes de script et les règles métier.

### Tables

Gestion de modèles pour Service sur site ajoute les tables 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.

**Table installée avec Gestion de modèles**

| Table | Description |
|---|---|
| [wm_m2m_template_attribute_map] | Entité pour stocker le mappage d'attribut du modèle de commande de travaux. |

## Includes de script

Gestion de modèles pour Service sur site ajoute les includes de script suivants.

**Includes de script installés avec Gestion des modèles**

| Include de script | Description |
|---|---|
| FSMTableMapSourceIdentifierDefaultImpl | Classe *`d'implémentation pour sn_fsm_adv_tmp. Le point d'extension FSMTableMapSourceIdentifier`* permet d'identifier la source d'une commande de travaux. |
| FSMTableMapSourceIdentifierPlannedWorkMgmtImpl | Classe *`d'implémentation pour sn_fsm_adv_tmp. Point d'extension FSMTableMapSourceIdentifier`* , permet de déterminer si la source d'une commande de travaux utilise le modèle de maintenance planifiée ou le modèle de gestion des travaux planifiés. |
| FSMTemplateMgmntDefaultImpl | Classe *`d'implémentation pour sn_fsm_adv_tmp. FSMTemplateMgmntExtPoint`*. point d'extension, permet au modèle de commande de travaux de mapper les informations d'une table source aux champs appropriés d'une commande de travaux. |
| FSMTemplateMgmntHelper | Contient des méthodes utilitaires pour identifier l'enregistrement source, puis mapper les informations de la table source vers la table cible [wm_order]. |

## Règles métier

Gestion des modèles pour Service sur site ajoute les règles métier suivantes.

**Règles d'entreprise pour la gestion des modèles**

| Business Rule | Table | Description |
|---|---|---|
| Restreindre la carte de table pour le modèle | [wm_m2m_template_attribute_map] | Empêche l'utilisateur de créer un enregistrement en double du mappage de table au modèle de commande de travaux. |

## Composants de la Gestion du travail planifié

Plusieurs types de composants sont installés avec Gestion du travail planifié, notamment les tables, les rôles, les includes de script et les règles métier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Tables

Gestion du travail planifié ajoute les tables suivantes.

### Tables installées avec Gestion du travail planifié

| Table | Description |
|---|---|
| Plan de travaux<br>[wm_planned_work_plan] | Stocke les entités filtrées pour le plan de travaux. |
| Calendrier de travaux planifié<br>[wm_planned_work_schedule] | Stocke les calendriers configurés pour un plan de travail. Un calendrier peut être basé sur une durée, un compteur, une condition ou un script. |
| Modèle de calendrier de travaux planifié<br>[wm_m2m_schedule_template] | Stocke la liste des modèles de commande de travaux appliqués aux calendriers de travaux planifiés. |
| Enregistrement de travaux planifié<br>[wm_m2m_work_plan_to_record] | Associe un calendrier de plan de travail à un enregistrement dans le système (à partir d'un ID de document). Contient également des informations sur la dernière fois ou la dernière valeur d'exécution du calendrier pour l'enregistrement et la prochaine heure ou valeur d'exécution du calendrier. |
| Mappage des attributs de modèles<br>[wm_m2m_template_attribute_map] | Stocke le mappage d'attribut pour un modèle de commande de travaux. |
| Occurrence de calendrier<br>[wm_plan_work_schedule_occurrence] | Stocke les occurrences du calendrier de travail. |
| Planifier la suppression<br>[wm_m2m_schedule_suppression] | Stocke les occurrences des calendriers de travail supprimés. |

## Rôles

Gestion du travail planifié ajoute les rôles suivants.

### Rôles dans la gestion du travail planifié

| Rôles | Description |
|---|---|
| Administrateur du travail planifié<br>[sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin] | Créez des plans de travail, des calendriers de travail planifiés, liez des modèles de commande de travaux aux calendriers et générez des commandes de travaux. |

## Includes de script

Gestion du travail planifié ajoute les includes de script suivants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Includes de script installés avec Gestion du travail planifié

| Script Include | Description |
|---|---|
| PlannedWorkManagementExtensionPointImpl | Implémente le point d'extension `Global.PlannedMaintenanceExtensionPoint`. |
| PlannedWorkMgmtAjaxUtil | Fonction utilitaire pour les scripts clients dans la gestion du travail planifié. |
| PlannedWorkMgmtAPIHelperUtil | Utilitaires pour la fonction wrapper afin d'appeler des API incluses dans le périmètre global à partir du périmètre de la gestion du travail planifié. |
| FSMPWMUtil | Fonction utilitaire pour l'application incluse dans le périmètre de gestion du travail planifié. |
| PWMForecastWOUtil | Fonction utilitaire permettant de prévoir les commandes de travaux pour les travaux planifiés. |
| PlannedMaintenanceExtensionPointImpl | Implémentation par défaut de l'application de maintenance planifiée. |
| PlannedMaintenanceExtPointUtil | Utilitaire dans l'application de maintenance planifiée pour récupérer les points d'extension en fonction de sys_class_name. |
| PlannedWorkManagementHistoryUtil | Utilitaire dans l'application de maintenance des travaux planifiés pour extraire l'historique des cycles de maintenance d'un actif ou d'un inventaire. |
| PlannedWorkManagementScheduleUtil | Gère la logique de traitement pour planifier l'enregistrement des travaux, les occurrences de calendrier, les commentaires des notes de travail, etc. |
| PlannedWorkManagementPlanUtil | Méthodes d'utilitaire liées au plan de travail. |
| PlannedWorkManagementEffectivityUtil | Méthodes utilitaires utilisées pour déterminer et valider l'effectivité du calendrier. |
| PlannedWorkManagementScheduleExeUtil | Agit comme un commutateur entre les implémentations du point d'extension `PlannedWorkManagementExeExtensionPoint` en fonction du type de commande. La valeur par défaut du type de commande est commande de travaux. |
| PWMWorkOrderExeExtensionPointImpl | Implémentation du point d'extension `PlannedWorkManagementExeExtensionPoint` pour le type de commande sélectionné comme commande de travaux. |
| PlannedWorkManagementConstants | Contient les constantes pour la gestion du travail de planification. |
| PWMScheduleSuppression | Conserve la logique de traitement de la suppression du calendrier. |
| PWMScheduleOccurrence | Conserve la logique de traitement de l'occurrence de calendrier. |
| PWMScheduleOccurrenceDAO | Gère les méthodes DAO d'occurrence 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.

**Includes de script installés avec Gestion du travail planifié (suite)**

| Script Include | Description |
|---|---|
| PWMWorkScheduleDAO | Maintient les méthodes de la DAO pour le calendrier de travail. |
| PWMPlanWorkRecordDAO | Gère les méthodes DAO pour l'enregistrement du plan. |

## Règles métier

Gestion du travail planifié ajoute les règles métier suivantes.

**Règles métier installées avec Gestion du travail planifié**

| Business Rule | Table | Description |
|---|---|---|
| Création d'enregistrement entre périmètres | Plan de travaux [wm_planned_work_plan] | Crée l'enregistrement d'accès entre périmètres sur la table sur laquelle le plan de maintenance est créé et doit être exécuté. |
| annuler la WO lorsque l'enregistrement du plan est inactif | Enregistrement de travaux planifié [wm_m2m_work_plan_to_record] | Annule la commande de travaux pour un enregistrement de plan lorsque cet enregistrement de plan est désactivé. L'enregistrement du plan est désactivé lorsque l'enregistrement de l'actif est modifié de sorte qu'il ne satisfait pas à la condition de filtre au niveau du plan. |
| Calendrier de travaux planifié pour le plan de maintenance | Calendrier de travaux planifié [wm_planned_work_schedule] | Limite la création d'un calendrier de travaux planifié pour le plan de maintenance. Autorise uniquement lorsque le plan est de classe Travail planifié. |
| Restreindre le modèle par calendrier | Modèle de calendrier de travaux planifié [wm_m2m_schedule_template] | Limite la création d'un calendrier de modèle en double dans la table. |
| Restreindre la carte de table pour le modèle | Mappage des attributs de modèles [wm_m2m_template_attribute_map] | Limite l'utilisateur à avoir une seule carte de table par modèle de commande de travaux |
| Mettre à jour les enregistrements de calendrier m2m nouveaux champs | Calendrier de travaux planifié [wm_planned_work_schedule] | Met à jour l'enregistrement de calendrier et recalcule la prochaine valeur ou la prochaine heure d'exécution lorsque les champs de compteur ou de durée changent. |
| Valider le début et la fin effectifs du plan | Plan de travaux [wm_planned_work_plan] | Vérifie si les dates de début et de fin d'entrée en vigueur du plan de travaux sont valides. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Règles métier installées avec Gestion du travail planifié (suite)

| Business Rule | Table | Description |
|---|---|---|
| Modèle de calendrier de travail pour le calendrier de maintenance | Modèle de calendrier de travaux planifié [wm_m2m_schedule_template] | Limite l'utilisateur à ajouter un calendrier de maintenance au modèle de calendrier de travaux planifié. |
| Mettre à jour la date d'achèvement la plus récente de la commande de travaux | Tâche de commande de travaux [wm_Task] | Met à jour la dernière date d'achèvement de la commande de travaux pour le SLA de délai de grâce. |
| Comparer les tâches de modèle de calendrier | Planifier la suppression [wm_m2m_schedule_suppression] | |
| Valider la dépendance cyclique | Planifier la suppression [wm_m2m_schedule_suppression] | |
| Supprimer le SO par la suppression du calendrier | Planifier la suppression [wm_m2m_schedule_suppression] | |
| Supprimer SO par calendrier | Occurrence de calendrier [wm_plan_work_schedule_occurrence] | |
| Supprimer le SO par le calendrier suppressBy | Occurrence de calendrier [wm_plan_work_schedule_occurrence] | |
| Annuler WO si SO inactif | Occurrence de calendrier [wm_plan_work_schedule_occurrence] | |
| Vérifier le démarrage effectif de SO | Occurrence de calendrier [wm_plan_work_schedule_occurrence] | |
| Changer les champs WO sur les changements de champ SO | Occurrence de calendrier [wm_plan_work_schedule_occurrence] | |

### Propriétés système de Gestion du travail planifié

Gestion du travail planifié utilise les propriétés système suivantes, qui figurent dans la table Propriétés système [sys_properties].

### Propriétés installées avec Gestion du travail planifié

| Propriétés | Description |
|---|---|
| sn_fsm_planned_wm.consider_initial_meter_reading | Permet au système de prendre en compte la lecture initiale du compteur lors de la génération du premier calendrier de maintenance. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Propriétés installées avec Gestion du travail planifié (suite)**

| Propriétés | Description |
|---|---|
| | • Type : Vrai/Faux<br>• Valeur par défaut : true |
| create_and_cancel_suppressed_workorders | Permet au système d'enregistrer la commande de travaux si le calendrier est supprimé.<br>• Type : Vrai/Faux<br>• Valeur par défaut : faux |
| sn_fsm_planned_wm.valid_order_states_for_update | Gère une liste des états de commande de travaux qui peuvent être sélectionnés pour refléter l'état approprié des commandes de travaux.<br>• Type : liste de choix<br>• Valeur par défaut : 1, 10, 15 |
| sn_fsm_planned_wm.tolerance_span | Gère la fenêtre de temps configurable pour appliquer la suppression du calendrier. Il offre la possibilité d'avancer, de reculer ou dans les deux sens pour sélectionner la plage dans laquelle la suppression sera active.<br>• Type : liste de choix<br>• Valeur par défaut : Les deux |
| sn_fsm_planned_wm.auto_task_generation_enabled | Permet au système de générer automatiquement des tâches pour les commandes de travaux lors de leur création. Si cette propriété n'est pas activée, l'état de la commande de travaux reste à l'état Brouillon.<br>• Type : Vrai/Faux<br>• Valeur par défaut : true |
| sn_fsm_planned_wm.supported_effectivity_calculation_type | Permet de définir la date d'effet d'un plan de travail dans le passé. La prise en charge des dates passées est activée lorsque cette propriété est définie sur avancé.<br>• Type : liste de choix<br>• Valeur par défaut : Avancé |

## Composants Optimisation des effectifs pour le service sur site

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation Optimisation des effectifs pour le service sur site du module d'extension (com.snc.app_fsm_wfo), notamment 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.

d’utilisateur, les indicateurs clés de performance (KPI), les travaux planifiés, les propriétés et les tables.

## Optimisation des effectifs pour le service sur site

### Rôles

| Titre du rôle [name] | Description | Contient des rôles |
|---|---|---|
| Utilisateur Optimisation de la main d'œuvre [sn_wfo.user] | Accorde un accès en lecture au groupe principal et aux gestionnaires supplémentaires. | pa_analyst |
| Administrateur Optimisation de la main d’œuvre [sn_wfo_fsm.admin] | Octroie des droits administratifs pour créer, lire, mettre à jour et supprimer des gestionnaires supplémentaires (CRUD). | • agent_schedule_admin<br>• sn_wfo_fsm.gestionnaire |
| Gestionnaire FSM Optimisation de la main d’œuvre [sn_wfo_fsm.manager] | Accorde des droits de création, de lecture ou de mise à jour dans les applications de coaching, planification, d'équipes ou de gestion des canaux. | • skill_manager<br>• wm_manager<br>• sn_wfo_cfg_ws.manager<br>• sn_shift_planning.admin<br>• sn_customerservice_manager<br>• sn_wfo.user<br>• sn_channel_mgmt.user<br>• sn_coaching.coach<br>• sn_sre.user<br>• sn_team_perf.team_performance_user |
| Administrateur FSM Optimisation de la main d’œuvre [sn_wfo_fsm.admin] | Accorde des droits administratifs de création, de lecture ou de mise à jour dans les applications de coaching, planification, d'équipes ou de gestion des canaux. | • sn_team_perf.team_performance_admin<br>• sn_coaching.admin<br>• skill_model_admin<br>• sn_channel_mgmt.admin<br>• sn_csm_wfo_workspa.manager<br>• sn_mgr_workspace.admin<br>• 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.

## Ordonnancement

### Rôles

| Titre du rôle [name] | Description | Contient des rôles |
|---|---|---|
| Utilisateur de planification d'équipe [sn_shift_planning.user] | Accorde un accès en lecture pour la planification, y compris la possibilité d'afficher les calendriers et les équipes. | |
| Agent de planification d'équipe [sn_shift_planning.agent] | Accorde aux agents l'accès à leur calendrier et leur permet de demander un échange d'équipe ou un congé. | sn_shift_planning.user |
| Administrateur de planification d'équipe [sn_shift_planning.admin] | Accorde un accès administratif pour créer, lire, mettre à jour et supprimer (CRUD) des calendriers et des équipes de travail. | • sn_shift_planning.approver<br>• sn_shift_planning.user<br>• sn_shift_planning.agent |

### Tables

| Table | Description |
|---|---|
| sn_shift_planning_time_worked_summary | Conserve le récapitulatif du temps de travail d'un agent. |
| sn_shift_planning_agent_time_work | Stocke le temps de travail de l'agent, comme les heures de pointage à l'entrée et à la sortie. Si un agent se connecte tôt ou se déconnecte tard, les heures de début et de fin d'équipe sont stockées à la place des heures de pointage à l'entrée et à la sortie. |
| sn_shift_planning_agent_time_attendance | Stocke les heures de pointage à l'entrée et à la sortie des agents. Les données sont récupérées lorsqu'un agent se connecte, se déconnecte ou 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.<br>• **Type :** nombre entier<br>• **Valeur par défaut :** 5 |
| sn_shift_planning.enable_schedule_adherence | Calcule et affiche les informations concernant le respect du calendrier pour vos agents.<br>• **Type :** booléen<br>• **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 |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 |
|---|---|
| | à la sortie à partir de l'heure planifiée 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.<br>• **Type :** nombre entier<br>• **Valeur par défaut :** 60 min |
| sn_shift_planning.adherence_threshold | Définit le pourcentage d'un seuil de respect. Les agents qui ne sont pas considérés comme supérieurs à la valeur de seuil définie (70 %) sont considérés comme des agents qui ne respectent pas le calendrier.<br>• **Type :** nombre entier<br>• **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.<br>• **Type :** nombre entier<br>• **Valeur par défaut :** 80 % |
| sn_shift_planning.conformance_upper_threshold | Définit le pourcentage de seuil supérieur de 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.<br>• **Type :** nombre entier<br>• **Valeur par défaut :** 120 % |
| sn_shift_planning.auto_clockout_threshold | Seuil d'attente du système et génération d'événements automatiques de pointage à la sortie lorsque les agents oublient de pointer à la sortie. Par exemple, si le seuil est défini sur 60 minutes et que l'équipe de travail d'un agent est planifiée de 8h à 17h, mais que l'agent ne pointe pas à sa sortie à 17h, le système attend 60 minutes, puis génère un événement de pointage automatique à la sortie.<br>• **Type :** nombre entier<br>• **Valeur par défaut :** 60 min |
| sn_fsm_disp_wrkspc.agent_shift_schdlng_event_color | Active les couleurs par défaut configurées pour chaque type d'événement afin d'afficher les mêmes parcours d'événements avec la même couleur dans Espace de travail du répartiteur. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 :**<br>Vous devez sélectionner une valeur dynamique pour afficher la couleur sélectionnée des événements d'optimisation de la main d'œuvre dans Espace de travail du répartiteur.<br>• **Type:** Corde<br>• **Valeur par défaut :** statique |

### Includes de script

| Script Include | Description |
|---|---|
| Notifier l'utilisateur Pointer à l'entrée | Compte les événements de pointage à l'entrée chaque fois qu'il y a un changement dans l'état de présence de l'agent. |
| Notifier la sortie de l'utilisateur | Compte les événements de pointage à la sortie chaque fois qu'il y a un changement dans l'état de présence de l'agent. |

### Travaux planifiés

| Nom | Description |
|---|---|
| Shift Planning - Delete All Agent Schedules Cache (Planification des équipes - Supprimer le cache de tous les calendriers des agents) | Supprime le cache de la table sn_shift_planning_agent_availability.<br>• S'exécute automatiquement tous les jours à 2h30 a.m.<br>• Exécutez cette tâche sur demande lorsque vous importez des données. |
| Génération d'un événement de pointage à la sortie (pour les scénarios où l'événement de pointage à la sortie n'est pas déclenché) | Génère des événements de pointage à la sortie toutes les 4 heures si les agents n'ont pas pointé à leur 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.

### Travaux planifiés (suite)

| Nom | Description |
|---|---|
| | **Remarque :**<br>Par exemple, supposons que la durée de l'équipe de travail d'un agent est de 8h à 17h et que la valeur de la *sn_shift_planning.auto_clockout_threshold* propriété est définie sur 60 minutes. Si l'agent pointe à l'entrée et ne pointe pas à la sortie, la tâche planifiée attend jusqu'à 18 heures (17 h + 60 minutes) et s'il n'y a pas de pointage à la sortie avant 18 heures, le système génère un événement de pointage à la sortie avec l'heure de fin de l'équipe de l'agent. |
| Remplir le récapitulatif du temps de travail de l'agent | S'exécute quotidiennement pour calculer le temps de travail, le respect et la conformité en fonction des heures de travail planifiées et réelles d'un agent pour le jour précédent. Les valeurs sont stockées dans la table [sn_shift_planning_time_worked_summary]. |
| Mettre à jour l'heure de fin pour les événements de travail réels | S'exécute quotidiennement pour s'assurer que l'heure de fin réelle de l'équipe de travail est identique à la dernière heure de pointage à la sortie. |
| [Respect du calendrier] Collecte de données quotidiennes | Exécute la tâche quotidiennement et collecte les données pour tous les indicateurs de l'équipe. |
| [Respect du calendrier] Collecte de données historiques | Exécute la tâche et collecte les données d'historique pour tous les indicateurs de l'équipe. |
| [Respect du calendrier] Collecte de données hebdomadaires | Exécute la tâche hebdomadairement et collecte les données pour tous les indicateurs dans Manager Workspace. |

## Équipes

### Rôles

| Titre du rôle [name] | Description | Contient des rôles |
|---|---|---|
| Utilisateur de Teams [sn_team_perf.team_performance_user] | Accorde l'accès en lecture aux tables de KPI. | • sn_wfo.user<br>• 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<br>• sn_team_perf.team_performance_user |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Propriétés

| Propriété | Description |
|---|---|
| sn_team_perf. kpi_group. max_parent_kpis | Le nombre maximal d'indicateurs parents que vous pouvez ajouter à un groupe de KPI.<br>• **Type:** Entier<br>• **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.<br>• **Type:** Entier<br>• **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.<br>• **Type:** Entier<br>• **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.<br>• **Type:** Entier<br>• **Valeur par défaut :** 30 |

### Indicateurs Performance Analytics

| Nom de l'indicateur | Description |
|---|---|
| # de tâches résolues sur le premier contact | Nombre de tâches résolues au premier contact. |
| # de tâches P1 résolues sur le premier contact | Nombre de tâches P1 résolues au premier contact. |
| # de tâches P2 résolues sur le premier contact | Nombre de tâches P2 résolues sur le premier contact. |
| # de tâches P3 résolues sur le premier contact | Nombre de tâches P3 résolues lors du premier contact. |
| # de tâches P4 résolues sur le premier contact | Nombre de tâches P4 résolues au premier contact. |
| MTTR pour les tâches | Délai moyen de résolution des tâches. |
| MTTR pour les tâches P1 | Délai moyen de résolution des tâches P1. |
| MTTR pour les tâches P2 | Délai moyen de résolution des tâches P2. |
| MTTR pour les tâches P3 | Délai moyen de résolution des tâches P3. |
| MTTR pour les tâches P4 | Délai moyen de résolution des tâches P4. |
| CSAT pour les tâches | Score de satisfaction du client pour les tâches. |
| CSAT pour les tâches P1 | Score de satisfaction du client pour les tâches P1. |
| CSAT pour les tâches P2 | Score de satisfaction des clients pour les tâches P2. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Indicateurs Performance Analytics (suite)

| Nom de l'indicateur | Description |
|---|---|
| CSAT pour les tâches P3 | Score de satisfaction des clients pour les tâches P3. |
| CSAT pour les tâches P4 | Score de satisfaction des clients pour les tâches P4. |
| Nombre de tâches fermées | Nombre de tâches fermées. |
| Nombre de tâches P1 fermées | Nombre de tâches P1 fermées. |
| Nombre de tâches P2 fermées | Nombre de tâches P2 fermées. |
| Nombre de tâches P3 fermées | Nombre de tâches P3 fermées. |
| Nombre de tâches P4 fermées | Nombre de tâches P4 fermées ; |
| Délais d'attente moyens pour les messageries instantanées | Délai d'attente moyen des conversations instantanées. |
| Nombre de conversations instantanées traitées | Nombre de conversations instantanées traitées. |
| Durée de gestion moyenne des conversations instantanées | Durée de gestion moyenne des conversations instantanées. |
| Nombre de conversations instantanées abandonnées | Nombre de conversations instantanées abandonnées. |
| Nombre de tâches entrantes | Nombre de tâches entrantes. |
| Respect du calendrier | Pourcentage de respect du calendrier des agents. |
| Conformité du calendrier | Pourcentage de respect du calendrier des agents. |
| Durée cumulée du temps travaillé | Durée totale du temps de travail des agents. |
| Durée cumulée du temps planifié | Durée totale du temps planifié des agents. |
| Durée cumulée du temps non travaillé | Durée totale du temps non travaillé des agents. |
| Durée cumulée du temps non planifié disponible | Durée totale du temps non travaillé disponible des agents. |

## Coaching

### Rôles

| Titre du rôle [name] | Description | Contient des rôles |
|---|---|---|
| Administrateur de Coaching [sn_coaching.admin] | Octroie des droits administratifs pour créer, lire, mettre à jour et supprimer (CRUD) des opportunités de coaching, des évaluations, des formations et des compétences. | • sn_coaching.coach<br>• 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<br>• pa_viewer<br>• sn_lc.catalog_manager |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Rôles (suite)

| Titre du rôle [name] | Description | Contient des rôles |
|---|---|---|
| Stagiaire Coaching [sn_coaching.trainee] | Accorde l'accès pour ajouter des formations, des évaluations et des enregistrements de compétences. | • skill_user<br>• pa_viewer<br>• survey_reader |

**Important :**
Cette fonction est disponible avec le Optimisation des effectifs pour le service sur site (com.snc.app_fsm_wfo) à partir ServiceNow Store du . Pour activer cette fonctionnalité, reportez-vous à la section Activer Optimisation des effectifs pour le service sur site.

### Business Rule

| Règle métier | Table | Description |
|---|---|---|
| Calculer le score de l'enquête de coaching | Instance d'évaluation [asmt_assessment_instance] | Définit l'évaluation des commentaires en fonction du score de l'enquête. |

### Opportunités de coaching

| Nom de l'opportunité de coaching | Description | Table |
|---|---|---|
| Opportunité de coaching pour le non-respect du SLA | Opportunité de coaching pour les agents qui ont travaillé sur les tâches critiques et à priorité élevée qui ont enfreint le SLA. | SLA de tâche [task_sla] |
| Opportunité de coaching pour un CSAT faible | Opportunité de coaching pour les agents qui ont travaillé sur des tâches dont le score de satisfaction du client est inférieur à 4. | Rapport de tâche [sn_customerservice_task_report] |
| Opportunité de coaching pour la vérification de l'attribution des compétences | Opportunitéde coaching pour la vérification des compétences attribuées aux agents. | Tâche [sn_customerservice_task] |
| Processus Knowledge Management : coaching sur la qualité des articles de la base de connaissances | Opportunitéde coaching pour les agents qui ont besoin d'améliorer la qualité d'un article de la base de connaissances en examinant l'évaluation. | Tâche [sn_customerservice_task] |
| Opportunité de coaching pour un TTR élevé | Opportunité de coaching pour les agents qui ont travaillé sur une tâche dont le délai de résolution était supérieur à 3 jours. | Rapport de tâche [sn_customerservice_task_report] |
| Interaction : opportunité de coaching pour la gestion du temps | Opportunité de coaching pour les agents qui ont traité une interaction de plus de 10 minutes. | Interaction [interaction] |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Remarque :**
Vous pouvez personnaliser les opportunités de coaching pour un CSAT faible, un TTR élevé, une violation de SLA et le temps de gestion en fonction de vos besoins professionnels.

**Important :**
Cette fonction est disponible avec le Optimisation des effectifs pour le service sur site (com.snc.app_fsm_wfo) à partir ServiceNow Store du . Pour activer cette fonctionnalité, reportez-vous à la section Activer Optimisation des effectifs pour le service sur site.

### Enquêtes de coaching

| Nom | Description |
|---|---|
| Chat Quality Survey | Enquête associée à l'opportunité de coaching relative aux interactions par messagerie instantanée. Le coach évalue l'agent à l'aide de cette enquête après une interaction par messagerie instantanée. |
| Enquête sur la qualité des tâches | Enquête associée à l'opportunité de coaching relative aux interactions de tâches. Le coach utilise cette enquête pour évaluer l'agent après une interaction de tâche. |

### Propriétés

| Propriété | Description |
|---|---|
| sn_coaching.learning_default_duration | Nombre de jours pour lire un article de la base de connaissances ou terminer une formation. L'administrateur (sn_wfo.admin) définit le nombre de jours pendant lesquels le stagiaire doit terminer la lecture d'un article ou terminer 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.<br>• **Type :** nombre entier<br>• **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.<br>• **Type :** true \| false<br>• **Valeur par défaut :** true |

## Coaching avec Apprentissage

**Important :**
Cette fonction est disponible avec le Optimisation des effectifs pour le service sur site (com.snc.app_fsm_wfo) à partir ServiceNow Store du . Pour activer cette fonctionnalité, reportez-vous à la section Activer Optimisation des effectifs pour le service sur site.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Rôles

| Titre du rôle [name] | Description | Contient des rôles |
|---|---|---|
| Administrateur d'apprentissage [sn_lc.learning_admin] | Octroie des droits administratifs pour créer, lire, mettre à jour et supprimer (CRUD) un catalogue, du contenu d'apprentissage, des rôles, et configurer la source d'apprentissage. | • sn_lc.catalog_manager<br>• 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<br>• sn_lc.content_writer |
| Gestionnaire de groupes de catalogues d'apprentissage [sn_lc.catalog_group_manager] | Octroie des droits administratifs pour créer, lire ou mettre à jour des catalogues d'apprentissage basés sur des groupes. | • sn_lc.task_creator<br>• sn_lc.content_writer |
| Créateur de contenu d'apprentissage [sn_lc.content_creator] | Octroie des droits administratifs pour créer, lire ou mettre à jour des cours internes. | sn_lc.content_reader |
| Rédacteur de contenu d'apprentissage [sn_lc.content_writer] | Accorde l'accès en lecture ou en écriture aux cours d'apprentissage. | sn_lc.content_creator |
| Lecteur de contenu d'apprentissage [sn_lc.content_reader] | Accorde l'accès en lecture aux cours d'apprentissage. | aucun |
| Conseiller de contenu d'apprentissage [sn_lc.learning_advisor] | Peut affecter des tâches d'apprentissage. | aucun |
| Créateur de tâche d'apprentissage [sn_lc.task_creator] | Accorde l'accès en lecture ou en écriture aux tâches d'apprentissage. | aucun |

### Tables

| Table | Description |
|---|---|
| Contenu externe d'apprentissage<br>[sn_lc_external_content] | Stocke les détails des éléments de cours externes extraits de systèmes tiers. |
| Learning User Course Activity (Activité de cours d'utilisateur d'apprentissage)<br>[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)<br>[sn_lc_content] | Stocke les détails du contenu d'apprentissage interne, tels que les articles de la base de connaissances ou les vidéos créés dans .ServiceNow |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Tables (suite)

| Table | Description |
|---|---|
| Élément de cours d'apprentissage<br><br>[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)<br><br>[sn_lc_catalog] | Stocke les détails des éléments de catalogue d'apprentissage avec ses éléments de cours. |
| Tâche d'apprentissage<br><br>[sn_lc_learning_task] | Stocke les détails des tâches d'apprentissage, telles que l'utilisateur à qui la tâche d'apprentissage est affectée et la date à laquelle la tâche d'apprentissage doit être terminée. |
| Learning System Configuration (Configuration du système d'apprentissage)<br><br>[sn_lc_learning_system_configuration] | Stocke les paramètres de configuration des sources de systèmes de gestion de l'apprentissage tiers. |

### Propriétés

| Propriété | Description |
|---|---|
| glide.ui.sn_coaching_assessment_activities | Modifie les activités d'évaluation de coaching.<br>• **Type :** chaîne<br>• **Valeur par défaut :** assigned_to,cmdb_ci,state,impact,priority,opened_by,work_notes,comments |
| sn_coaching.recommended_learning_tasks | Les formations recommandées de coaching sont déconseillées et remplacées par des tâches d'apprentissage et des éléments de cours de Coaching avec Apprentissage.<br>• **Type :** chaîne<br>• **Valeur par défaut :** true |
| sn_coach.lrn.exclude_weekends | Active la propriété permettant d'exclure les week-ends lors de la définition de la date d'échéance des tâches d'apprentissage.<br>• **Type :** true\|false<br>• **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.<br>• **Type :** chaîne<br>• **Valeur par défaut :** script for data array |
| com.glide.transform.json.max-partial-length | Transforme les objets JSON en objets internes et définit la limite de mots pour les enregistrements récupérés via un appel d'API. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Propriétés (suite)

| Propriété | Description |
|---|---|
| | • **Type :** nombre entier<br>• **Valeur par défaut :** 16384<br>**Remarque :**<br>Vous devez ajouter cette propriété système pour définir la valeur souhaitée. Pour plus d'informations, voir Ajouter cette propriété système.<br>Lorsque vous synchronisez du contenu d'apprentissage tiers avec votre ServiceNow instance, si le nombre de mots du contenu transféré vers votre instance dépasse la valeur définie pour cette propriété, la synchronisation échoue. Pour plus d'informations, consultez Intégrer Coaching avec Apprentissage à des systèmes de gestion d'apprentissage tiers. |
| com.snc.process_flow.reporting.variable.max_length | Spécifie la longueur maximale autorisée 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.<br>• **Type :** nombre entier<br>• **Valeur par défaut :** 16384<br>**Remarque :**<br>Lorsque vous synchronisez du contenu d'apprentissage tiers avec votre ServiceNow instance, si le nombre de mots du contenu transféré vers votre instance dépasse la valeur définie pour cette propriété, la synchronisation échoue. Pour plus d'informations, consultez Synchroniser. |

**Important :**
Cette fonction est disponible avec le Optimisation des effectifs pour le service sur site (com.snc.app_fsm_wfo) à partir ServiceNow Store du . Pour activer cette fonctionnalité, reportez-vous à la section Activer Optimisation des effectifs pour le service sur site.

## Recommandation de compétence

### Rôles

| Titre du rôle [name] | Description | Contient des rôles |
|---|---|---|
| Utilisateur de Recommandation de compétences [sn_sre.user] | Accorde des droits pour afficher les tables de recommandation de compétences. | wfo.user |
| Administrateur de Recommandation de compétences [sn_sre.admin] | Octroie des droits administratifs pour modifier les propriétés de la recommandation de compétences. | • wfo.admin<br>• sn_sre.user |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Accédez à la **Recommandation de compétence** > **Configuration** pour configurer ces propriétés.

### Propriétés

| Propriété | Description |
|---|---|
| Activez la recommandation de compétences.<br>sn_sre.enable_skill_recommendation | Activez cette propriété pour commencer à recommander des compétences pour les agents.<br>• **Type :** vrai \| faux<br>• **Valeur par défaut :** true |
| Nombre maximal de compétences à prédire en fonction de l'apprentissage supervisé.<br>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.<br>• **Type:** Entier<br>• **Valeur par défaut :** 3 |
| Nombre maximal de compétences à prédire en fonction de l'apprentissage supervisé.<br>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.<br>• **Type:** Entier<br>• **Valeur par défaut :** 3 |
| Nombre de fois qu'Intelligence prédictive doit prédire la même compétence pour un agent avant de la recommander à l'agent.<br>sn_sre.user_predicted_skill_threshold | Le nombre de fois Intelligence prédictive doit prédire la même compétence pour un agent avant de la recommander à l'agent.<br>• **Type:** Entier<br>• **Valeur par défaut :** 20 |
| Définition de la solution de similarité pour recommander des compétences de tâches similaires.<br>sn_customerservice.définition_de_solution_pour_les_tâches_non-supervisée | Nom de la définition de solution utilisée pour prédire les Intelligence prédictive compétences pour résoudre des tâches à l'aide d'un apprentissage non supervisé. Si vous avez créé votre propre définition de solution, vous pouvez remplacer la définition par défaut par celle que vous avez créée.<br>• **Type:** Corde<br>• **Valeur par défaut :**ml_sn_sn_customerservice_global_recommend_simila |
| Définition de la solution de similarité pour recommander des compétences pour des tâches.<br>sn_customerservice.définition_de_solution_supervisée_pour_les_tâches | Nom de la définition de solution utilisée pour prédire les Intelligence prédictive compétences pour résoudre des tâches à l'aide d'un apprentissage supervisé. Si vous avez créé votre propre définition de solution, vous pouvez remplacer la définition par défaut par celle que vous avez créée. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Propriétés (suite)

| Propriété | Description |
|---|---|
| | • **Type:** Corde<br>• **Valeur par défaut :**ml_sn_sn_customerservice_global_recommend_skills_ |

### Tâche planifiée

| Tâche planifiée | Description |
|---|---|
| Commencer la prédiction de compétences | Exécute la tâche tous les jours à 1 heure du matin sur tous les incidents qui ont été fermés le jour précédent. Recommande les compétences nécessaires pour fermer les incidents afin de résoudre des incidents ouverts similaires. |

### Tables

| Table | Description |
|---|---|
| Compétence prévue pour l'utilisateur [sn_sre_user_predicted_skill] | • Stocke le nombre de fois qu'une compétence a été prévue pour l'utilisateur.<br>• 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.<br>• Les enregistrements créés il y a plus de 60 jours sont automatiquement supprimés de cette table. |

## Service sur site Composants du regroupement de tâches

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation de la fonctionnalité Regroupement de tâches, notamment les règles métier, les filtres de tâches et les Service sur site règles de regroupement de tâches.

## Règles métier

Service sur site Le regroupement des tâches ajoute les règles métier suivantes.

### Règles métier pour le regroupement de tâches

| Règle métier | Table | Description |
|---|---|---|
| Mise à jour du champ de temps réel de l'ensemble | Tâche de commande de travaux [wm_task] | Met à jour les champs **Début de déplacement réel** et **Arrivée sur site réelle** du lot. |
| Affectation de lot | Tâche de commande de travaux [wm_task] | Met à jour l'affectation groupée des sous-tâches. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Règles métier pour le regroupement de tâches (suite)

| Règle métier | Table | Description |
|---|---|---|
| Affectation de lots avant | Tâche de commande de travaux [wm_task] | Empêche le regroupement lorsque le **début de la fenêtre** du lot se trouve avant le début de la **fenêtre** de sous-tâche. Empêche le regroupement lorsque le **début prévu du** lot est antérieur au **début de la fenêtre** du paquet. |
| Changement de lot après | Tâche de commande de travaux [wm_task] | Valide et met à jour les lots en fonction des sous-tâches groupées, ou valide et met à jour les sous-tâches dissociées en fonction de leur lot précédent. |
| Changement de lot avant | Tâche de commande de travaux [wm_task] | Valide et met à jour les lots lorsque des sous-tâches sont ajoutées ou supprimées du lot. |
| Changement de début planifié de l'ensemble | Tâche de commande de travaux [wm_task] | Lance la planification des sous-tâches groupées. |
| Prévention des groupes frères et sœurs | Tâche de commande de travaux [wm_task] | Empêche la création de groupes de tâches en double pour la même commande de travaux. |
| Changement d'état de l'ensemble | Tâche de commande de travaux [wm_task] | Met à jour l'état du bundle. |
| Changements d'affectation de sous-tâches de lots | Tâche de commande de travaux [wm_task] | Empêche l'affectation de sous-tâches groupées en fonction de l'état de la sous-tâche ou de l'affectation d'agent actuelle. |
| Regrouper les sous-tâches Message d'informations sur les changements | Tâche de commande de travaux [wm_task] | Informe l'utilisateur lorsqu'aucun changement ne s'est produit. |
| Mise à jour du sous-état de la tâche groupée | Tâche de commande de travaux [wm_task] | Met à jour le sous-état du lot en fonction de son état et de l'action effectuée par l'agent. |
| Annuler le lot de tâches | Tâche de commande de travaux [wm_task] | Dissocie toutes les sous-tâches d'un ensemble. |
| Confirmer l'affectation sur la tâche groupée | Tâche de commande de travaux [wm_task] | Met à jour et synchronise l'état de la sous-tâche avec l'état du lot lors de l'affectation par un expéditeur. |
| Appliquer les champs obligatoires de groupe | Qualificateur de regroupement de tâches [sn_task_grouping_qualifier] | Empêche le regroupement dynamique lorsque les champs obligatoires sont vides. |
| Message d'informations sur la règle de regroupement pour wm_task | Règle de regroupement des tâches [sn_task_grouping_rule] | |
| Verrouiller et déverrouiller les sous-tâches | Tâche de commande de travaux [wm_task] | Met à jour l'état de verrouillage du calendrier des sous-tâches pour qu'il corresponde à l'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.

### Règles métier pour le regroupement de tâches (suite)

| Règle métier | Table | Description |
|---|---|---|
| | | lorsque le verrouillage du calendrier de l'ensemble est modifié. |
| Lors du changement d'état de l'ensemble de Brouillon à | Tâche de commande de travaux [wm_task] | Met à jour l'état des sous-tâches pour qu'il corresponde à l'état du lot lorsque le lot est défini sur **Expédition en attente**. Valide l'état de la sous-tâche et fournit un message d'erreur lorsque la mise à jour d'une sous-tâche a échoué. |
| Sur le groupe d'affectation du groupe de changements | Tâche de commande de travaux [wm_task] | Met à jour le groupe d'affectation de sous-tâches pour correspondre au groupe lorsque le groupe d'affectation de groupe est modifié. |
| Empêcher les changements d'emplacement du lot | Tâche de commande de travaux [wm_task] | Valide que l'emplacement du lot est égal à l'emplacement de la première sous-tâche du lot. Empêche que l'emplacement du lot soit différent de l'emplacement de la première sous-tâche dans le lot. |
| Empêcher les qualificateurs en double/multiples | Qualificateur de regroupement de tâches [sn_task_grouping_qualifier] | Empêche le regroupement lorsque les deux qualificateurs de **groupe d'affectation** ou de **territoire** ou aucun d'entre eux ne sont actifs. Empêche le regroupement lorsqu'il existe un qualificateur identique. |
| Empêcher la mise à jour du verrouillage du calendrier sur les sous-tâches | Tâche de commande de travaux [wm_task] | Empêche le verrouillage du calendrier des sous-tâches d'être différent du verrouillage du calendrier du groupe parent. |
| Transmettre par push l'emplacement initial de la sous-tâche au groupe | Tâche de commande de travaux [wm_task] | Met à jour l'emplacement du lot à l'emplacement de la première sous-tâche du lot. |
| Supprimer les sous-tâches dans lesquelles ils se trouvent dans un état différent | Tâche de commande de travaux [wm_task] | Supprime les sous-tâches du lot lorsque l'état de la sous-tâche est différent de l'état du groupe. |
| Replanifier après un changement d'ordre de sous-tâche | Tâche de commande de travaux [wm_task] | Replanifie le lot lorsque l'ordre des sous-tâches est modifié. |
| Définir un nom pour le territoire | Qualificateur de regroupement de tâches [sn_task_grouping_qualifier] | Définit **la valeur** Nom du qualificateur **de territoire** . |
| Validation de commande de sous-tâche | Tâche de commande de travaux [wm_task] | Valide que la valeur **d'ordre** des sous-tâches est unique et non vide. |
| Changement d'état du calendrier de la sous-tâche | Tâche de commande de travaux [wm_task] | Met à jour les états du lot et des sous-tâches de **Affecté** à **Planifié** lorsqu'un expéditeur planifie le lot. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Règles métier pour le regroupement de tâches (suite)

| Règle métier | Table | Description |
|---|---|---|
| Modification du champ Sous-tâches : non pris en charge | Tâche de commande de travaux [wm_task] | Empêche la mise à jour manuelle de la durée de travail estimée des sous-tâches en fonction de l'état des sous-tâches. |
| Synchroniser le lot avec les sous-tâches | Tâche de commande de travaux [wm_task] | Synchronise le lot avec les valeurs de sous-tâche. |
| Synchroniser la durée de travail de l'ensemble avec les sous-tâches | Tâche de commande de travaux [wm_task] | Synchronise la durée du lot avec la durée de travail estimée totale de ses sous-tâches. |
| Mettre à jour la méthode de calendrier des sous-tâches | Tâche de commande de travaux [wm_task] | Synchronise la méthode de planification des sous-tâches d'un ensemble. |
| Valider les tâches minimales et maximales | Politique de regroupement de tâches [sn_task_grouping_policy] | Valide que le nombre de sous-tâches dans un lot créé à partir d'une politique se situe entre la plage minimale et maximale de la politique. |
| Modification de la durée du travail sur le lot | Tâche de commande de travaux [wm_task] | Valide que la durée de travail estimée de la sous-tâche est inférieure à la durée de la sous-tâche du lot. |

## Politiques de regroupement de tâches

Service sur site Le regroupement des tâches ajoute la politique de regroupement de tâches suivante.

### Politiques de regroupement pour le regroupement de tâches

| Politique de regroupement de tâches | Description |
|---|---|
| Politique par défaut | • Enregistrements minimum : 2<br>• Enregistrements maximum : 10<br>• ○ Tâche de commande de travaux au même emplacement dans les 30 prochains jours<br>○ Tâche de commande de travaux dans le même territoire avec les compétences nécessaires dans les 30 prochains jours<br>○ Tâche de commande de travaux dans le même territoire dans les 30 prochains jours<br>○ WOT qui ont besoin du même actif au cours des 30 prochains jours |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Politiques de regroupement pour le regroupement de tâches (suite)**

| Politique de regroupement de tâches | Description |
|---|---|
| | ○ WOT avec des pièces requises similaires<br>○ Tâches de commande de travaux avec des compétences de tâche identiques |

## Règles de regroupement des tâches

Service sur site Le regroupement des tâches ajoute les règles de regroupement de tâches suivantes.

**Règles de regroupement pour le regroupement de tâches**

| Règle de regroupement des tâches | Politique | Description |
|---|---|---|
| Tâche de commande de travaux au même emplacement dans les 30 prochains jours | Politique par défaut | Regroupe les tâches qui se trouvent au même emplacement au cours des 30 prochains jours. |
| Tâche de commande de travaux dans le même territoire avec les compétences nécessaires dans les 30 prochains jours | Politique par défaut | Regroupe les tâches qui se trouvent sur le même territoire et qui nécessitent des compétences spécifiques dans les 30 prochains jours. |
| Tâche de commande de travaux dans le même territoire dans les 30 prochains jours | Politique par défaut | Regroupe les tâches qui se trouvent dans le même territoire dans les 30 prochains jours. |
| WOT qui ont besoin du même actif au cours des 30 prochains jours | Politique par défaut | Regroupe les tâches qui nécessitent le même actif au cours des 30 prochains jours. |
| WOT avec des pièces requises similaires | Politique par défaut | Regroupe les tâches qui nécessitent des pièces similaires. |
| Tâches de commande de travaux avec des compétences de tâche identiques | Politique par défaut | Regroupe les tâches qui nécessitent des compétences similaires. |

## Filtres des tâches

Service sur site Le regroupement des tâches ajoute les filtres de tâches et les critères de filtre de tâches suivants à la planification dynamique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Filtres des tâches de configuration

| Filtre des tâches | Conditions | Critère | Fonction |
|---|---|---|---|
| Affectation : affecter un lot de tâches pour la répartition en attente | • IsBundle = vrai<br>• État = Expédition en attente<br>• Le sous-état n'est pas affecté automatiquement ou vide. | • Groupe : ignorer le technicien rejeté<br>• Groupe : correspondance des compétences pour la planification dynamique<br>• Distance actuelle de la tâche | Affecte les lots qui sont dans l'état Expédition en attente. |
| Réaffectation de lots : réaffecter des lots de tâches non affectés | • IsBundle = vrai<br>• Verrouillage du calendrier = faux<br>• L'état est l'un des suivants : planifié, affecté, accepté | • Groupe : ignorer le technicien rejeté<br>• Groupe : correspondance des compétences pour la planification dynamique<br>• Distance actuelle de la tâche | Réaffecte des lots de tâches non affectés. |

### Critère de filtre de tâche

| Critère | Fonction |
|---|---|
| Groupe : ignorer le technicien rejeté | Ignore les agents qui ont précédemment rejeté une tâche du lot. Empêche les lots avec des tâches rejetées d'être affectés à l'agent qui rejette. |
| Groupe : correspondance des compétences pour la planification dynamique | Met en correspondance les groupes qui ont des besoins en compétences avec les agents qui ont ces compétences. |
| Lot : correspondance des pièces obligatoires pour la planification dynamique | Associe les lots qui ont des besoins de pièces avec les agents qui ont ces pièces. |

### Service sur site Champs de regroupement de tâches

Champs inclus dans la section des détails des lots de tâches de commande de travaux.

### Formulaire de tâche de commande de travaux

| Champ | Description |
|---|---|
| Numéro | Numéro d'identification généré automatiquement pour le lot. |
| Parent | Commande de travaux à laquelle ce groupe est affecté. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Formulaire de tâche de commande de travaux (suite)

| Champ | Description |
|---|---|
| Actif | Pièces requises pour exécuter le lot. |
| Emplacement | Zone géographique où le travail doit être fait. L'emplacement de la sous-tâche dans la position de commande #1 détermine l'emplacement du lot. Si vous souhaitez mettre à jour l'emplacement d'un groupe, modifiez l'emplacement de la sous-tâche en première position plutôt que de mettre à jour l'emplacement sur le groupe. |
| Modèle | Modèle pour la création de ce lot de tâches de commande de travaux. |
| Compétences | Capacités d'agent nécessaires pour exécuter le paquet. |
| Sous garantie | Indicateur d'une garantie existante pour un ou plusieurs éléments de configuration liés aux tâches du lot. |
| État | État actuel du lot. Le champ est automatiquement défini à mesure que l'agent termine le travail pour chaque état consécutif. |
| Groupe de distribution | Groupe qui peut sélectionner un agent pour compléter le lot. |
| Groupe d'affectation | Groupe contenant l'agent individuel qui complétera le lot. Par défaut, ce champ affiche les groupes d'affectation recommandés en fonction de l'emplacement, de l'actif et des compétences du groupe. Si le champ est vide, le système recherche le groupe couvrant le territoire qui inclut l'emplacement du groupe. |
| Affecté à | Agent individuel pour compléter le lot. |
| Type de travail | Type de travail à effectuer pour compléter le groupe. Les choix suivants sont disponibles :<br>• **Réparation de pause**<br>• **Installer**<br>• **Planned Maintenance** |
| Autoriser le remplacement d'affectation | Option permettant d'afficher tous les groupes dans le champ **Groupe d'affectation** qui appartiennent au territoire et au groupe de répartition sélectionnés, quels que soient l'emplacement, les ressources et les compétences requises pour les tâches du groupe. |
| Verrou de calendrier | Verrouille le lot afin qu'il ne soit planifié par aucun mécanisme de planification. Les lots verrouillés sont exclus des mécanismes de planification automatisés tels que la planification dynamique ou les recommandations de tâches intelligentes. Les répartiteurs peuvent affecter manuellement le lot à un agent.<br>**Remarque :**<br>Les sous-tâches d'un lot refléteront la même valeur de verrouillage que le groupe parent. |
| Description brève | Brève description du lot. |
| Description | Description technique du travail à effectuer contenant autant de détails que possible sur le problème afin d'éviter une communication supplémentaire avec le client dans les étapes ultérieures du cycle de vie de la commande de travaux. |
| Notes de travail | Informations sur le groupe au fur et à mesure de sa progression dans chaque état. Les notes de travail ne sont pas visibles pour les clients. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Formulaire de tâche de commande de travaux (suite)

| Champ | Description |
|---|---|
| Commentaires | Toute information supplémentaire sur la tâche au fur et à mesure de sa progression. Les commentaires sont visibles par les clients. |
| Planifié | |
| Début de fenêtre | Début de la fenêtre de temps qui est établie pour cet ensemble. |
| Fin de fenêtre | Fin de la fenêtre de temps établie pour cet ensemble. Le temps écoulé de la fenêtre ne peut pas dépasser la valeur du champ **Durée de travail estimée** . |
| Début de déplacement planifié | Date et heure auxquelles l'agent prévoit de se rendre à l'emplacement de la première tâche du lot. L'heure de début du déplacement est automatiquement définie sur une heure à partir de l'heure actuelle. |
| Début planifié | Date et heure auxquelles le travail sur l'ensemble est censé commencer.<br>Ce champ devient obligatoire une fois que le lot a atteint l'état Affecté. |
| Fin estimée | Date à laquelle le travail sur le lot se termine. La date est automatiquement calculée en fonction des valeurs des champs **Début planifié** et **Durée de travail estimée** . |
| Fenêtre fixe | Option permettant d'indiquer que la fenêtre de service est fixe. Une fenêtre de service fixe ne peut pas être raccourcie, prolongée ou replanifiée pour prendre en charge d'autres tâches figurant dans le calendrier d'un agent. Si cette option n'est pas sélectionnée, la fenêtre de service est considérée comme flexible et peut être replanifiée. |
| Heures d'accès | Option permettant de planifier les tâches de commande de travaux pendant les heures d'accès explicitement définies. |
| Durée d'acceptation | Durée d'acceptation de la tâche en nombre de jours et de temps. |
| Durée de déplacement estimée | Temps de déplacement estimé jusqu'au lieu de travail. La durée est mise à jour lorsque vous affectez le lot à un agent ou modifiez la date et l'heure de début du lot. |
| Durée de travail estimée | Estimation du temps de travail. La durée ne peut pas dépasser la durée totale de la fenêtre. |
| Temps de déplacement vers le domicile estimé | Temps estimé nécessaire pour se rendre de l'emplacement de la dernière sous-tâche d'un lot au domicile de l'agent. |
| Réel | |
| Début de déplacement réel | Date et heure auxquelles l'agent s'est rendu sur le site. |
| Début de tâche réel | Heure à laquelle le travail a commencé. |
| Fin de tâche réelle | Heure à laquelle le travail sur le lot s'est terminé. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Formulaire de tâche de commande de travaux (suite)**

| Champ | Description |
|---|---|
| Durée de déplacement réelle | Temps passé lors du déplacement vers le site. |
| Durée réelle | Temps total passé à compléter le lot. Cette valeur est automatiquement calculée en fonction des valeurs des champs **Début réel du travail** et **Fin réelle du travail** . |
| Durée réelle de la tâche | Temps total passé sur le lot une fois que l'agent démarre le travail et avant que l'agent ne ferme le travail sur la dernière sous-tâche. Ce montant exclut le temps de pause sur le travail. |

## Composants Gestion de la qualité du service sur site

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation de la fonctionnalité, notamment les tables, les sous-états et les Gestion de la qualité du service sur site rôles.

### Tables

Gestion de la qualité du service sur site ajoute les tables suivantes.

**Tables installées avec Gestion de la qualité du service sur site**

| Table | Description |
|---|---|
| Tâche de révision<br><br>[review_task] | Cette table assure le suivi du processus d'examen. |

### Sous-états

Gestion de la qualité du service sur site Ajoute les sous-états suivants :

**Tables installées avec Gestion de la qualité du service sur site**

| Table | Description |
|---|---|
| En attente de révision | Sous-état des tâches qui doivent être examinées par le réviseur. |
| Informations requises | Sous-état pour les tâches qui nécessitent plus d'informations de l'agent. |

### Rôles

Gestion de la qualité du service sur site ajoute les rôles suivants.

**Rôles installés avec Gestion de la qualité du service sur site**

| Rôle | Description |
|---|---|
| sn_fsm_quality.wm_agent_qualité_ | Rôle d'examinateur qui peut réviser les tâches de commande de travaux. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Composants Service sur site Efficience de l'agent

Plusieurs types de composants sont installés avec la fonctionnalité, notamment les tables, les rôles, les includes de script et les Service sur site Efficience de l'agent règles métier.

## Tables

Service sur site Efficience de l'agent ajoute les tables répertoriées dans la table suivante.

**Tables installées avec Service sur site Efficience de l'agent**

| Table | Description |
|---|---|
| Règle de détermination de l'efficacité de l'agent<br>sn_agent_effcy_det_rule | Stocke des informations sur les règles et conditions de détermination pour définir les Efficience de l'agent critères des tâches de commande de travaux. |
| Critères d'efficacité de l'agent<br>sn_agent_effcy_criteria | Stocke des informations sur Efficience de l'agent les critères et la table à laquelle ils s'appliquent. |
| Valeur d'efficacité de l'agent<br>sn_agent_effcy_value | Stocke des informations sur divers Efficience de l'agent critères. |

## Rôles

Service sur site Efficience de l'agent ajoute les rôles répertoriés dans la table suivante.

**Rôles installés avec Service sur site Efficience de l'agent**

| Rôle | Description |
|---|---|
| Responsable de l'efficacité de l'agent<br>sn_agent_efficiency_manager | Définissez et mettez à jour les Efficience de l'agent valeurs pour les agents. |
| Efficacité de l'agent en lecture<br>sn_agent_efficiency_read | Affichez les règles, Efficience de l'agent les critères et Efficience de l'agent les valeurs de détermination de l'efficacité. |
| Administrateur de l'efficacité de l'agent<br>sn_agent_efficiency_admin | Créez et mettez à jour Efficience de l'agent des critères, des règles de détermination d'efficacité et Efficience de l'agent des valeurs. |

## Includes de script

Service sur site Efficience de l'agent Ajoute les includes de script répertoriés dans la table suivante.

**Scripts inclus installés avec Service sur site Efficience de l'agent**

| Include de script | Description |
|---|---|
| `FSMAgentEfficiencyCalculatorImpl` | Service sur site Efficience de l'agent implémentation du calculateur pour FSMAgentEfficiencyCalculatorExtPnt. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 inclus installés avec Service sur site Efficience de l'agent (suite)**

| Include de script | Description |
|---|---|
| `FSMAgentEfficiencyCalculatorImplSNC` | Vérifie si Service sur site Efficience de l'agent la propriété a été activée, et calcule et met à jour la durée du travail en fonction de la Efficience de l'agent valeur. |
| `FSMAgentEfficiencyConstants` | Contient des constantes pour Service sur site Efficience de l'agent. |
| `FSMAgentEfficiencyUtil` | Contient un script personnalisé pour extraire Service sur site Efficience de l'agent des critères et des valeurs. |
| `FSMAgentEfficiencyUtilSNC` | Contient des méthodes par défaut pour extraire Service sur site Efficience de l'agent des critères et des valeurs. |
| `FSMAgentEfficiencyValidatorImpl` | Valide les règles, les critères et les Service sur site Efficience de l'agent valeurs de détermination. |
| `EfficacitéAgentDimensionCorrespondante` | Contient un script personnalisé pour classer les agents en fonction de leur efficacité et affecter des tâches de commande de travaux pour la planification dynamique. |

## Règles métier

Service sur site Efficience de l'agent ajoute les règles métier répertoriées dans la table suivante.

**Règles métier installées avec Service sur site Efficience de l'agent**

| Règle métier | Table | Description |
|---|---|---|
| Valider l'enregistrement de l'efficacité de l'agent | Valeur d'efficacité de l'agent [sn_agent_effcy_value] | Valide les critères et les Service sur site Efficience de l'agent valeurs. |
| Valider les changements de critères | Critères d'efficacité de l'agent [sn_agent_effcy_criteria] | Valide le critère mis à jour Efficience de l'agent . |
| Valider les changements de règles de détermination | Règle de détermination de l'efficacité de l'agent [sn_agent_effcy_det_rule] | Valide les règles de Efficience de l'agent détermination. |

## Composants d'évaluation intelligente

Plusieurs types de composants sont installés avec la fonctionnalité Évaluation intelligente, notamment les tables, les règles métier, les includes de script et les travaux planifiés.

## Tables

L'évaluation intelligente ajoute la table répertoriée 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.

**Table ajoutée avec l'évaluation intelligente**

| Table | Description |
|---|---|
| Modèle de questionnaire<br><br>[sn_fsm_smart_asmt_template] | Stocke des informations sur les modèles d'évaluation intelligente et le questionnaire associé. |

L'évaluation intelligente met à jour la table répertoriée dans les tables suivantes.

## Règles métier

L'évaluation intelligente ajoute les règles métier répertoriées dans le tableau suivant.

**Règles métier installées avec Évaluation intelligente**

| Règle métier | Table | Description |
|---|---|---|
| Déclencher l'évaluation intelligente | Tâche de commande de travaux<br><br>[wm_task] | Génère des instances d'évaluation intelligente pour les tâches de commande de travaux. |
| Déclencher l'évaluation intelligente | Commande de travaux<br><br>[wm_order] | Génère des instances d'évaluation intelligente pour les commandes de travaux. |
| Déclencher l'évaluation intelligente | Produit affecté<br><br>[wm_m2m_product_to_work_order] | Génère des instances d'évaluation intelligente pour les produits affectés. |
| Vérifier l'association en double du modèle | Modèle de questionnaire<br><br>[sn_fsm_smart_asmt_template] | Garantit que chaque modèle d'évaluation intelligente est associé à un seul enregistrement de questionnaire.<br><br>Un modèle d'évaluation intelligente ne peut pas être lié à plusieurs enregistrements de questionnaire. |

## Includes de script

L'évaluation intelligente ajoute les includes de script répertoriés dans la table suivante.

**Includes de script installés avec Évaluation intelligente**

| Script Include | Description |
|---|---|
| `FSMSmartAsmtUIControlSNC` | Possède des méthodes pour contrôler les composants et les actions de l'interface utilisateur en fonction de la configuration de l'évaluation intelligente. |
| `FSMSmartAsmtUIControl` | Contient une couche personnalisable pour le script `FSMSmartAsmtUIControlSNC.` |
| `FSMSmartAssessmentUtilSNC` | Contient des méthodes pour tous les qualificatifs de référence et génère des évaluations à partir 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.

**Includes de script installés avec Évaluation intelligente (suite)**

| Script Include | Description |
|---|---|
| | modèle d'évaluation intelligente si les conditions sont remplies. |
| `FSMSmartAssessmentUtil` | Contient une couche personnalisable pour le script `FSMSmartAssessmentUtilSNC.` |
| `FSMSmartAssessmentDaoSNC` | Contient toutes les requêtes de base de données associées à l'évaluation intelligente. |
| `FSMSmartAssessmentDao` | Contient une couche personnalisable pour le script `FSMSmartAssessmentDaoSNC.` |
| `FSMSmartAssessmentMigrationHelperSNC` | Contient les méthodes liées à la migration du questionnaire de type enquête et de ses instances vers l'évaluation intelligente. |
| `FSMSmartAssessmentMigrationHelper` | Enveloppe |
| `FSMSmartAssessmentsConstants` | Contient les constantes pour l'évaluation intelligente. |
| `QuestionnaireUtilSmartAssessmentImpl` | Implémente le point d'extension `QuestionnaireUtilExtPoint` et contient des méthodes utilitaires pour les questionnaires et les évaluations. |
| `QuestionnaireUtilAjax` | Contient des méthodes pour modifier les champs de la page d'enregistrement en fonction de la configuration. |

## Tâche planifiée

L'évaluation intelligente ajoute la tâche planifiée répertoriée dans la table suivante.

**Tâche planifiée installée avec Évaluation intelligente**

| Tâche planifiée | Description |
|---|---|
| Migrer les instances d'enquête vers les évaluations intelligentes | Migre les instances de questionnaire vers l'évaluation intelligente et redéclenche les instances migrées. |

## Service sur site Composants de configurations de travail

Plusieurs types de composants tels que des tables, des règles métier et des includes de script sont installés pour les configurations de travail.

Installez les Service sur site configurations de travail (com.snc.fsm_work_types) pour activer Service sur site les configurations de travail. Pour en savoir plus, voir Configuration des Service sur site configurations de travail.

## Tables

Service sur site Configurations de travail ajoutez 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.

**Table installée avec Service sur site les configurations de travail**

| Table | Description |
|---|---|
| Configuration du travail [wm_work_configuration] | Stocke les détails des configurations de travail. |

## Règles métier

Service sur site Configuration de travail ajoute les règles métier suivantes.

**Règles métier ajoutées avec Service sur site les configurations de travail**

| Règles métier | Table | Description |
|---|---|---|
| Bloquer la mise à jour/la suppression pour la configuration par défaut | Configuration du travail [wm_work_configuration] | Empêche la mise à jour ou la suppression de la configuration de travail par défaut. |
| PostProcessWmConfigCreation | Configuration du travail [wm_work_configuration] | Gère le post-traitement de la configuration de travail. |
| Mise à jour du cache SNCSM avec l'accessoire SMConfig | Configuration SM [sm_config] | Met à jour le cache lorsque la table Configuration SM (sm_config) est mise à jour. |
| Mise à jour du cache SNCSM avec mise à jour SMConfig | Configuration du travail [wm_work_configuration] | Met à jour le cache lorsque la configuration de travail SMConfig est mise à jour. |
| Intercepteur de synchronisation | Configuration du travail [wm_work_configuration] | Gère les intercepteurs en fonction de la configuration de travail [wm_work_configuration] . |
| Valider | Catégorie de type de travail [wm_work_type_category] | Valide la table de catégories de type de travail. |
| Valider | Configuration du travail [wm_work_configuration] | Valide la table de configuration de travail. |

## Includes de script

Service sur site Configurations de travail ajoute les includes de script suivants.

**Includes de script ajoutés avec les Service sur site configurations de travail**

| Includes de script | Description |
|---|---|
| WorkConfigurationDao | Fichier DAO contenant des requêtes pour gérer les opérations de base de données sur la table Configuration de travail (wm_work_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.

**Includes de script ajoutés avec les Service sur site configurations de travail (suite)**

| Includes de script | Description |
|---|---|
| WorkConfigurationHelper | Classe d'assistance qui extrait les détails de SMConfiguration. |
| WorkConfigurationImpl | Implémente le global. Point d'extension WorkConfigurationExtensionPoint . |
| WorkConfigUtil | Fonctions d'utilitaire pour les configurations de travail. |
| ValidationsConfigurationTravaux OOB | Implémente le point d'extension sn_fsm_wt. WorkConfigValidationExtPoint. Ce point d'extension valide les insertions ou mises à jour apportées aux tables Configuration du travail (wm_work_configuration) et Catégorie de type de travail (wm_work_type_category). |

## Service sur site Composants de configuration du travail de démonstration

Plusieurs types de composants tels que des tables, des includes de script et des règles métier sont installés pour Service sur site la configuration de travail de démonstration.

Installez le module d'extension Configuration de Service sur site travail de démonstration pour Break fix (com.snc.fsm_mri_scanner_breakfix_work_config) pour un workflow de démonstration de Service sur site configurations de travail . Pour en savoir plus, voir Configuration des Service sur site configurations de travail.

### Tables

Service sur site Configuration de travail de démonstration pour le workflow de correction du scanner IRM ajoute la table suivante.

**Table installée avec Service sur site Configuration du travail de démonstration**

| Table | Description |
|---|---|
| Commande de travaux : tâche de réparation de scanner IRM<br><br>[wm_mri_scanner_break_fix_task] | Stocke les détails de l'exemple de workflow pour les configurations de travail. Cette table est ajoutée lorsque la configuration du travail de démonstration de service sur site pour le correctif de pause est installée. |

### Configuration SM

Service sur site Configuration de travail de démonstration pour le workflow de réparation du scanner IRM ajoute la configuration SM 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.

**Configuration SM ajoutée avec Service sur site la configuration de travail de démonstration**

| Configuration SM | Description |
|---|---|
| Correctif de panne de scanner d'IRM | Service sur site Exemple de workflow de configuration pour le correctif de rupture du scanner IRM. |

## Includes de script

Service sur site Configuration du travail de démonstration pour le scanner d'IRM Le workflow de correction ajoute les includes de script suivants.

**Includes de script ajoutés avec Service sur site la configuration de travail de démonstration**

| Includes de script | Description |
|---|---|
| MRIScannerBreakFixUtil | Fonctions utilitaires pour la gestion des workflows de réparation des scanners d'IRM.<br>**Remarque :** Cet include de script n'est disponible que si le module d'extension Configuration du travail de démonstration de service sur site pour le correctif de panne (com.snc.fsm_mri_scanner_breakfix_work_config) est installé. |
| MRIScannerDAO | Fichier DAO qui contient des requêtes pour gérer les opérations de base de données pour les cas d'utilisation de correctif de correctif de scanner IRM.<br>**Remarque :** Cet include de script n'est disponible que si le module d'extension Configuration du travail de démonstration de service sur site pour le correctif de panne (com.snc.fsm_mri_scanner_breakfix_work_config) est installé. |

## Questionnaire sur le service sur site

Service sur site Configuration du travail de démonstration pour le scanner d'IRM Workflow de correction ajoute le questionnaire suivant.

**Questionnaire de service sur site installé avec Service sur site Configuration du travail de démonstration**

| Questionnaire sur le service sur site | Description |
|---|---|
| Réparation de scanner d'IRM : questionnaire | Questionnaire de service sur site pour le scanner d'IRM Workflow de démonstration breakfix pour les configurations 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.

**Questionnaire de service sur site installé avec Service sur site Configuration du travail de démonstration (suite)**

| Questionnaire sur le service sur site | Description |
|---|---|
| | **Remarque :** Le questionnaire est disponible uniquement si le module d'extension Configuration du travail de démonstration de service sur site pour le correctif de pause (com.snc.fsm_mri_scanner_breakfix_work_config) est installé. |

### Modèle de résumé de la commande de travaux

Service sur site Configuration de travail de démonstration pour le scanner d'IRM Workflow de correction ajoute le modèle de résumé de la commande de travaux suivant.

**Résumé de la commande de travaux ajouté avec Service sur site la configuration de travail de démonstration**

| Modèle de résumé de la commande de travaux | Description |
|---|---|
| Réparation de pause : résumé de la commande de travaux de service sur site | Modèle de résumé de la commande de travaux pour le scanner MRI Exemple de workflow de réparation pour les configurations de travail.<br>**Remarque :** Le questionnaire est disponible uniquement si le module d'extension Configuration du travail de démonstration de service sur site pour le correctif de pause (com.snc.fsm_mri_scanner_breakfix_work_config) est installé. |

## Composants Optimisation du calendrier

Les composants installés avec Optimisation du calendrier incluent des tables, des rôles, des contraintes, des objectifs et des propriétés.

### Tables

Service sur site Optimisation du calendrier ajoute les tables répertoriées dans la table suivante.

**Tables installées avec Optimisation du calendrier**

| Table | Description |
|---|---|
| Définition du champ d'application de l'optimisation snc_schedule_optim_optimization_scope | Définit les qualificateurs (groupes ou territoires), les tâches et les politiques à utiliser pendant l'optimisation. |
| Lot d'optimisation snc_schedule_optim_batch | Définit le calendrier d'optimisation pour un ou plusieurs champs d'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.

### Tables installées avec Optimisation du calendrier (suite)

| Table | Description |
|---|---|
| Fonctionnalité d'optimisation snc_schedule_optim_optimization_constraints | Définit les objectifs et les contraintes à utiliser dans les politiques d'optimisation.<br>• Objectif = cible souple, l'optimiseur essaie de créer un calendrier qui respecte ces objectifs<br>• Contrainte = règle stricte, l'optimiseur doit créer un calendrier qui respecte ces restrictions<br>**Remarque :** Cette table est en lecture seule |
| Politiques snc_schedule_optim_policy | Enregistrement du conteneur pour les objectifs et les contraintes utilisés pour l'optimisation. |
| Configurations de politiques snc_schedule_optim_policy_configuration | Table de liste connexe utilisée pour ajouter des objectifs et des contraintes à une politique et pour associer des poids à des objectifs.<br>• L'optimiseur donne la priorité au respect des objectifs avec le poids le plus élevé.<br>• Des objectifs de poids plus faibles sont pris en compte, mais peuvent avoir moins d'impact sur le calendrier |
| Configuration des attributs de planification snc_schedule_optim_sched_attr_config | Définit les paramètres globaux et au niveau du qualificateur pour l'optimisation intrajournalière, y compris les fournisseurs de polices et d'estimations de déplacement.<br>• « Si Global est défini sur faux, des groupes ou des territoires peuvent être ajoutés à une configuration pour remplacer les paramètres d'optimisation d'un qualificateur particulier.<br>• Si Global est défini sur vrai, les paramètres s'appliquent à tous les autres groupes qui n'ont pas de remplacement.<br>• Un enregistrement global comprend également des paramètres supplémentaires qui ne peuvent pas être remplacés au niveau du qualificateur, tels que la fenêtre de traitement intrajournalier et le flux.<br>• Détermine le fournisseur d'estimation de déplacement pour l'optimisation des lots. |
| Attributs de planification de groupe snc_schedule_optim_group_m2m_sched_attr_config | Lie un groupe à une configuration d'attribut de planification. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Tables installées avec Optimisation du calendrier (suite)**

| Table | Description |
|---|---|
| Attributs de planification des territoires snc_schedule_optim_territory_m2m_sched_attr_config | Lie un territoire à une configuration d'attribut de planification.<br>**Remarque :** Cette table n'est installée que si le module d'extension Territoire FSM est actif |

## Rôles

Service sur site Optimisation du calendrier ajoute les rôles suivants.

**Rôles installés avec Optimisation du calendrier**

| Rôle | Description |
|---|---|
| schedule_optimization_user | Rôle d'utilisateur permettant d'accéder à l'application Optimisation du calendrier . Ce rôle permet aux utilisateurs de déclencher des exécutions d'optimisation de calendrier sur demande. |
| schedule_optimization_planner | Rôle de planificateur pour l'application Optimisation du calendrier . Ce rôle permet aux administrateurs d'effectuer des configurations d'administration pour l'application et d'effectuer Optimisation du calendrier des activités de planification du calendrier. |

## Tables installées avec FSM pour Optimisation du calendrier

Les tables suivantes sont installées avec le module d'extension Gestion des services sur site , mais ne sont utilisées que parOptimisation du calendrier.

**FSM Tables utilisées pour Optimisation du calendrier**

| | |
|---|---|
| [Événements intrajournaliers] wm_intraday_events | capture les événements agent/tâche à partir des déclencheurs prédéfinis suivants :<br>• PTO soumis<br>• Agent en retard<br>• Tâche annulée<br>• Nouvelle tâche de priorité élevée créée |
| [Tâches intrajournalières] wm_intraday_jobs | • Regroupe tous les événements pour un qualificateur individuel et les associe à une tâche d'optimisation<br>• Gère l'état des mises à jour de la tâche et des tâches d'optimisation |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**FSM Tables utilisées pour Optimisation du calendrier (suite)**

| | |
|---|---|
| [Qualificateur de tâche intrajournalière] wm_intraday_job_m2m_qualifier | Associe un groupe ou un territoire à une tâche intrajournalière |

## Objectifs et contraintes utilisés avec Optimisation du calendrier

Les objectifs et les contraintes sont des fonctionnalités d'optimisation qui déterminent la façon dont les tâches sont affectées aux agents dans Optimisation du calendrier.

## Objectifs

Les objectifs donnent la priorité aux affectations de tâches des agents, et chaque objectif est pondéré. L'optimisation du calendrier donne la priorité aux poids plus élevés. Pour les paramètres par défaut, appliquez une pondération de 1 et, pour des facteurs plus importants, tels que la maximisation des affectations de tâches à priorité élevée, appliquez une pondération de 2.

**Objectifs d'optimisation des calendriers**

| Objectif | Description |
|---|---|
| Maximiser le solde en nombre d'heures de travail des agents | Récompense pour la répartition égale des heures de travail (c.-à-d. tâches, déplacements) entre les agents. |
| Maximiser l'équilibre du nombre de tâches effectuées par les agents | Récompense pour la répartition uniforme des tâches entre les agents. |
| Maximiser les affectations de tâches colocalisées consécutives | Récompense pour chaque paire de tâches colocalisées affectées consécutivement au même agent. |
| Maximiser les affectations de tâches de priorité élevée | Récompense pour chaque tâche de priorité élevée qui est affectée. La récompense est plus élevée pour les tâches dont les priorités sont plus élevées. |
| Maximiser les affectations de tâches à plus forte valeur ajoutée | Récompense pour la valeur des tâches affectées. |
| Maximiser les affectations d'agents privilégiés | Récompense pour chaque tâche affectée à un agent préféré. |
| Maximiser les tampons de conformité des SLA | Récompense pour chaque heure pendant laquelle une tâche se termine avant la fin de sa fenêtre. La récompense est plus petite pour les tâches avec des fenêtres SLA plus longues. |
| Agrandir les affectations de tâches | Récompense pour chaque tâche affectée. |
| Maximiser les tâches des équipes précédentes | Récompense pour chaque tâche affectée à une équipe antérieure. La récompense est plus élevée pour les équipes qui commencent plus tôt dans l'horizon d'optimisation. |
| Maximiser les heures de travail | Récompense pour chaque heure de travail affectée |
| Minimiser les heures de début des tâches de priorité élevée | Pénalité pour chaque heure pendant laquelle une tâche commence plus tard que son début de fenêtre le plus tôt. La pénalité est plus élevée pour les tâches dont les priorités sont plus élevées. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Objectifs d'optimisation des calendriers (suite)

| Objectif | Description |
|---|---|
| Minimiser le nombre d'équipes avec des tâches | Pénalité pour chaque équipe affectée à une ou plusieurs tâches. |
| Minimiser les affectations d'agents surqualifiés | Pénalité pour l'écart de niveau de compétence entre des agents ayant un niveau de compétence supérieur à celui des tâches qui leur sont affectées. |
| Minimiser les heures supplémentaires | Pénalité pour chaque heure d'heures supplémentaires. |
| Minimiser la violation de SLA (corrigée) | Pénalité pour chaque tâche qui se termine après la date d'échéance du SLA. |
| Minimiser les violations de SLA (par heure) | Pénalité pour chaque heure de retard de fin d'une tâche par rapport à la date d'échéance du SLA. |
| Minimiser les heures de début des tâches | Pénalité pour chaque heure pendant laquelle une tâche commence plus tard que son début de fenêtre le plus tôt. |
| Minimiser les pénalités de temps de tâche (corrigé) | Pénalité pour chaque tâche qui se termine plus tard que son heure de pénalité. |
| Minimiser les pénalités de temps de tâche (par heure) | Pénalité pour chaque heure de fin d'une tâche après son heure de pénalité. |
| Minimiser le temps de déplacement | Pénalité pour chaque heure de voyage. |
| Minimiser les affectations d'agents sous-qualifiés | Pénalité pour l'écart de niveau de compétence entre des agents ayant un niveau de compétence inférieur à celui des tâches qui leur sont affectées. |
| Maximiser l'efficacité des affectations | Incitatif à affecter des tâches aux agents en fonction de leur efficacité, avec des récompenses pour l'achèvement plus rapide et des pénalités pour l'achèvement plus lent par rapport aux durées prévues.<br>**Remarque :** Le Service sur site Efficience de l'agent (com.snc.fsm_agent_efficiency) module d'extension doit être installé pour utiliser cette fonctionnalité. |
| Minimiser le temps de déplacement (niveau de l'agent) | Pénalité pour chaque heure de voyage. La pénalité est plus élevée pour les agents dont les valeurs de pénalité de déplacement par heure sont plus élevées. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Objectifs d'optimisation des calendriers (suite)

| Objectif | Description |
|---|---|
| Minimiser les heures de travail (niveau agent) | Pénalité pour chaque heure de travail attribuée. La pénalité est plus élevée pour les agents ayant des valeurs de pénalité de travail horaire plus élevées. |
| Minimiser les heures supplémentaires (niveau agent) | Pénalité pour chaque heure de travail supplémentaire. La pénalité est plus élevée pour les agents ayant des valeurs de pénalité d'heures supplémentaires par heure plus élevées. |

### Objectifs d'optimisation des événements intrajournaliers

| Objectif | Description |
|---|---|
| Agrandir les affectations existantes | Récompense pour chaque affectation d'agent/tâche qui reste dans le calendrier. |
| Minimiser les tâches retardées (corrigé) | Pénalité pour chaque tâche qui commence après avoir été planifiée initialement. |
| Minimiser les tâches retardées (par heure) | Pénalité pour chaque heure de démarrage des tâches plus tard que prévu initialement. |
| Minimiser les tâches non affectées | Pénalité pour chaque tâche supprimée du calendrier. |

## Contraintes

Des contraintes sont requises et les tâches ne seront pas affectées à moins que le groupe d'affectation ne réponde à la contrainte. Les politiques créées dans Optimisation du calendrier peuvent être affectées aux contraintes suivantes.

### Optimisation du calendrier Contraintes

| Contrainte | Description |
|---|---|
| Bloquer les agents exclus de l'affectation | Les tâches avec des agents exclus ne peuvent pas être affectées à ces agents. |
| Activer les heures d'accès | Les fenêtres de temps des tâches sont restreintes en fonction de leurs heures d'accès.<br>**Remarque :** Le module d'extension Field Service (com.snc.fsm_access_hours) Access Hours doit être installé pour utiliser cette fonctionnalité. |
| Activer le rayon de déplacement de l'agent | Les tâches qui se trouvent dans le rayon de déplacement de leur lieu de résidence ne peuvent être affectées qu'aux agents. |
| Activer les affectations uniquement avec les agents préférés/secondaires | Les tâches avec des agents préférés/secondaires ne peuvent être affectées qu'à ces agents. |
| Activer les restrictions sur les agents exclus | Les tâches avec des agents exclus ne peuvent pas être affectées à ces agents. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Optimisation du calendrier Contraintes (suite)**

| Contrainte | Description |
|---|---|
| Activer les pauses flexibles | Les agents peuvent se voir attribuer des pauses flexibles.<br><br>**Remarque :** Le module d'extension Planification des équipes pour Service sur site (com.snc.sn_fsm_shift_schdl) doit être installé et Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site doit être activé pour utiliser la fonctionnalité de pauses flexibles. Pour plus d'informations, consultez Activer Optimisation des effectifs pour le service sur site. |
| Activer les pièces obligatoires | Les tâches ne peuvent être affectées qu'aux agents qui disposent d'un inventaire suffisant de pièces. |
| Activer les compétences obligatoires | Les tâches ne peuvent être affectées qu'aux agents ayant les compétences nécessaires. |
| Activer les heures supplémentaires | Les agents peuvent faire des heures supplémentaires. |
| Activer les déplacements en dehors des heures de travail | Les agents peuvent se déplacer en dehors des heures de travail. |
| Activer les dépendances de tâches | Les tâches ne peuvent être affectées que lorsque leurs dépendances sont satisfaites. |
| Activer les limites de temps de déplacement entre les emplacements | Les agents doivent se déplacer entre les emplacements pendant la limite de temps de déplacement. |
| Activer les durées des tâches dépendantes de l'agent | La durée estimée d'exécution d'une tâche est déterminée en tenant compte des compétences primaires requises pour la tâche et de l'efficacité de l'agent.<br><br>**Remarque :** Le Service sur site Efficience de l'agent (com.snc.fsm_agent_efficiency) module d'extension doit être installé pour utiliser cette fonctionnalité. |

## Propriétés du Optimisation du calendrier

Vous pouvez définir des paramètres qui contrôlent le mode d'exécution de l'optimisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

# Propriétés des services sur site Optimisation du calendrier

## Optimisation du calendrier Propriétés générales

### Général

| Propriété | Description |
|---|---|
| Quitter le temps tampon | Durée (en minutes) à ajouter entre la fin d'une tâche et le début du déplacement pour la suivante. Un exemple d'une valeur de temps valide est 10.<br>• Type : entier<br>• Valeur par défaut : 0<br>• Emplacement : **Tous** > **Service sur site** > **Administration** > **Propriétés** |
| Type de qualificateur pour l'optimisation du calendrier | Le type de qualificateur de l'optimisation du calendrier détermine les critères utilisés pour optimiser les calendriers. Deux types de qualificatifs sont disponibles : « Groupe d'affectation » et « Territoire ».<br>Lorsque le Service sur site modèle Territoire est activé, le type de qualificatif passe automatiquement à « Territoire » et reste fixe. Cela signifie que lorsque le modèle Territoire est actif, le processus d'optimisation se concentre sur les territoires plutôt que sur les groupes d'affectation. Pour plus d'informations, consultez Activer le modèle de Service sur site territoire.<br>• Type : chaîne<br>• Valeur par défaut : groupe d'affectation<br>• Emplacement : **Tous** > **Service sur site** > **Optimisation du calendrier** > **Administration** > **Propriétés** |
| Nombre de secondes utilisées pour la résolution de la planification des tâches | Spécifie l'intervalle acceptable pour la planification d'une tâche.<br>Par exemple, si la valeur est définie sur 300 secondes, l'optimisation du calendrier planifie les tâches et le temps de déplacement associé, comme l'heure de début de la tâche, l'heure de début du déplacement ou la fin estimée, à l'heure de début ou de fin de 5 minutes la plus proche. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Général (suite)

| Propriété | Description |
|---|---|
| | • Type : entier<br>• Valeur par défaut : 300<br>• Emplacement : **Tous** > **Service sur site** > **Optimisation du calendrier** > **Administration** > **Propriétés** |
| Nombre maximal de qualificateurs se chevauchant dans un jeu de qualificatifs | Valeur numérique définie pour déterminer le nombre maximal de qualificateurs se chevauchant qui peuvent être appliqués à un seul jeu de qualificateurs.<br>• Type : entier<br>• Valeur par défaut : 30<br>• Emplacement : **Tous** > **Service sur site** > **Optimisation du calendrier** > **Administration** > **Propriétés** |
| Niveau de journalisation | Le niveau de journalisation détermine le type d'informations affichées dans les résultats d'une entrée de journal d'optimisation, fournissant des détails sur l'exécution de l'optimisation du calendrier . Quatre options sont disponibles : Erreur, Avertissement, Informations et Débogage.<br>• Type : choix<br>• Valeur par défaut : erreur<br>• Emplacement : **Tous** > **Service sur site** > **Optimisation du calendrier** > **Administration** > **Propriétés** |

## Optimisation du calendrier Propriétés de l'estimation de la durée de déplacement

### Estimations du temps de déplacement

| Propriété | Description |
|---|---|
| Nombre maximal de points d'emplacement autorisés dans un appel de fournisseur de carte | Valeur numérique définie pour déterminer le nombre maximal de points d'emplacement autorisés dans un appel de fournisseur de carte.<br>Beans.AI est le fournisseur de carte que l'optimisation du calendrier prend en charge pour les estimations de temps de déplacement. Pour plus d'informations, consultez Optimisation du calendrier Fournisseurs d'estimation de déplacement. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Estimations du temps de déplacement (suite)**

| Propriété | Description |
|---|---|
| | • Type : entier<br>• Valeur par défaut : 300<br>• Emplacement :**Tous** > **Service sur site** > **Optimisation du calendrier** > **Administration** > **Propriétés** |

## Propriétés système Optimisation du calendrier

Les propriétés suivantes prennent en charge le mode d'événement classé par ordre de priorité pour l'optimisation intrajournalière.

**Optimisation du calendrier propriétés système pour Gestion des services sur site**

| Propriété | Description |
|---|---|
| sn_schedule_optim.priorityd_event_assignment_horizon_offset | Nombre de minutes qui sera ajusté à l'heure de début de fenêtre d'une tâche, uniquement pour le traitement GraphQL. Ceci est utilisé par l'optimisation du calendrier pour éviter que le début du calendrier et le début du déplacement du calendrier ne soient planifiés dans le passé pour des événements prioritaires.<br>• Type : nombre entier non nul (en minutes)<br>• Valeur par défaut : 1 minute<br>• Emplacement : table Liste des propriétés système [sys_properties] |
| sn_schedule_optim.priord_event_max_agent_count | Nombre maximal de techniciens à prendre en compte pour l'optimisation d'événements prioritaires.<br>• Type : entier non nul<br>• Valeur par défaut : 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.

**Optimisation du calendrier propriétés système pour Gestion des services sur site (suite)**

| Propriété | Description |
|---|---|
| | • Emplacement : table Liste des propriétés système [sys_properties]<br><br>**Remarque :**<br><br>Si les données d'une tâche intrajournalière prioritaire dépassent ces limites, la tâche ne s'exécute pas et aucune affectation n'est reçue.<br><br>Le rôle « maint » est requis pour modifier cette propriété. Ce rôle est réservé aux utilisateurs internes. Contactez l'assistance pour apporter des modifications. |
| sn_schedule_optim.priord_event_max_task_count | Nombre maximum de tâches à prendre en compte pour l'optimisation d'événements classés par ordre de priorité.<br><br>• Type : entier non nul<br>• Valeur par défaut : 100<br><br>• Emplacement : table Liste des propriétés système [sys_properties]<br><br>**Remarque :**<br><br>Si les données d'une tâche intrajournalière prioritaire dépassent ces limites, la tâche ne s'exécute pas et aucune affectation n'est reçue.<br><br>Le rôle « maint » est requis pour modifier cette propriété. Ce rôle est réservé aux utilisateurs internes. Contactez l'assistance pour apporter des modifications. |
| sn_schedule_optim.max_priority_events | Nombre maximal de types d'événements classés par ordre de priorité qui peuvent être configurés pour déclencher l'optimisation.<br><br>• Type : entier non nul<br>• Valeur par défaut : 3 |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Optimisation du calendrier propriétés système pour Gestion des services sur site (suite)

| Propriété | Description |
|---|---|
| | • Emplacement : table Liste des propriétés système [sys_properties]<br><br>**Remarque :** Le rôle « maint » est requis pour modifier cette propriété. Ce rôle est réservé aux utilisateurs internes. Contactez l'assistance pour apporter des modifications. |
| sn_schedule_optim.priord_optimization_delay_buffer | Délai d'attente (en secondes) avant de lancer le processus d'optimisation des événements classés par ordre de priorité.<br>• Type : nombre entier non nul (en secondes 60-900)<br>• Valeur par défaut : 180 secondes (3 minutes)<br>• Emplacement : table Liste des propriétés système [sys_properties] |

## Propriétés liées aux Optimisation du calendrier performances

Voici la liste des propriétés de traitement de solution disponibles avec le module d'extension Optimisation du calendrier . Pour accéder à ces propriétés, accédez à **Tous** > **Propriétés système** > **Toutes les propriétés**.

### Optimisation du calendrier Propriétés de traitement de la solution

| Propriété | Description |
|---|---|
| com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.data_queue_1.batch_limit | Cette propriété contrôle le nombre d'événements de traitement de données qui sont capturés et traités dans une transaction d'arrière-plan unique. Si la propriété est définie sur 100, le gestionnaire d'événements saisit et traite les 100 premiers événements de traitement de données de la file d'attente dans une transaction d'arrière-plan.<br>• Type : entier<br>• Valeur par défaut : 100 |
| com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.data_queue_1.round_robin | Contrôle la distribution de charge équilibrée des événements pour la file d'attente personnalisée sn_schedule_optim.data_queue_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.

### Optimisation du calendrier Propriétés de traitement de la solution (suite)

| Propriété | Description |
| --- | --- |
| | • Type : vrai/faux<br>• Valeur par défaut : faux |
| com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.data_queue_2.batch_limit | Cette propriété contrôle le nombre d'événements de traitement de données qui sont capturés et traités dans une transaction d'arrière-plan unique. Si la propriété est définie sur 100, le gestionnaire d'événements saisit et traite les 100 premiers événements de traitement de données de la file d'attente dans une transaction d'arrière-plan.<br>• Type : entier<br>• Valeur par défaut : 100 |
| com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.data_queue_2.enable_load_distribution | Contrôle la distribution de charge équilibrée des événements pour la file d'attente personnalisée sn_schedule_optim.data_queue_2<br>• Type : vrai/faux<br>• Valeur par défaut : faux |
| com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.data_queue_3.batch_limit | Cette propriété contrôle le nombre d'événements de traitement de données qui sont capturés et traités dans une transaction d'arrière-plan unique. Si la propriété est définie sur 100, le gestionnaire d'événements saisit et traite les 100 premiers événements de traitement de données de la file d'attente dans une transaction d'arrière-plan.<br>• Type : entier<br>• Valeur par défaut : 100 |
| com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.data_queue_3.enable_load_distribution | Contrôle la distribution de charge équilibrée des événements pour la file d'attente personnalisée sn_schedule_optim.data_queue_3<br>• Type : vrai/faux<br>• Valeur par défaut : faux |
| com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.data_queue_4.batch_limit | Cette propriété contrôle le nombre d'événements de traitement de données qui sont capturés et traités dans une transaction d'arrière-plan unique. Si la propriété est définie sur 100, le gestionnaire d'événements saisit et traite les 100 premiers événements de traitement de données de la file d'attente dans une transaction d'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.

### Optimisation du calendrier Propriétés de traitement de la solution (suite)

| Propriété | Description |
|---|---|
| | • Type : entier<br>• Valeur par défaut : 100 |
| com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.data_queue_4.enable | Contrôle la distribution de charge équilibrée des événements pour la file d'attente personnalisée sn_schedule_optim.data_queue_4<br>• Type : vrai/faux<br>• Valeur par défaut : faux |
| com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.data_queue_4.batch_limit | Cette propriété contrôle le nombre d'événements de traitement de données qui sont capturés et traités dans une transaction d'arrière-plan unique. Si la propriété est définie sur 100, le gestionnaire d'événements saisit et traite les 100 premiers événements de traitement de données de la file d'attente dans une transaction d'arrière-plan.<br>• Type : entier<br>• Valeur par défaut : 100 |
| com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.data_queue_5.enable | Contrôle la distribution de charge équilibrée des événements pour la file d'attente personnalisée sn_schedule_optim.data_queue_5<br>• Type : vrai/faux<br>• Valeur par défaut : faux |
| com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.data_queue_5.batch_limit | Cette propriété contrôle le nombre d'événements de traitement de données qui sont capturés et traités dans une transaction d'arrière-plan unique. Si la propriété est définie sur 100, le gestionnaire d'événements saisit et traite les 100 premiers événements de traitement de données de la file d'attente dans une transaction d'arrière-plan.<br>• Type : entier<br>• Valeur par défaut : 100 |
| com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.data_queue_6.enable | Contrôle la distribution de charge équilibrée des événements pour la file d'attente personnalisée sn_schedule_optim.data_queue_6<br>• Type : vrai/faux<br>• Valeur par défaut : faux |
| com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.data_queue_6.batch_limit | Cette propriété contrôle le nombre d'événements de traitement de données qui sont capturés et traités dans |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Optimisation du calendrier Propriétés de traitement de la solution (suite)

| Propriété | Description |
| --- | --- |
| | une transaction d'arrière-plan unique. Si la propriété est définie sur 100, le gestionnaire d'événements saisit et traite les 100 premiers événements de traitement de données de la file d'attente dans une transaction d'arrière-plan.<br>• Type : entier<br>• Valeur par défaut : 100 |
| com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.data_queue_7 | Contrôle la distribution de charge équilibrée des événements pour la file d'attente personnalisée sn_schedule_optim.data_queue_7<br>• Type : vrai/faux<br>• Valeur par défaut : faux |
| com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.data_queue_8 | Cette propriété contrôle le nombre d'événements de traitement de données qui sont capturés et traités dans une transaction d'arrière-plan unique. Si la propriété est définie sur 100, le gestionnaire d'événements saisit et traite les 100 premiers événements de traitement de données de la file d'attente dans une transaction d'arrière-plan.<br>• Type : entier<br>• Valeur par défaut : 100 |
| com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.data_queue_8 | Contrôle la distribution de charge équilibrée des événements pour la file d'attente personnalisée sn_schedule_optim.data_queue_8<br>• Type : vrai/faux<br>• Valeur par défaut : faux |
| com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_1 | Contrôle le nombre d'événements de traitement de solution capturés par son gestionnaire d'événements et traités dans une transaction d'arrière-plan unique.<br>• Type : entier<br>• Valeur par défaut : 500 |
| com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_1 | Contrôle la distribution de charge équilibrée des événements pour la file d'attente personnalisée sn_schedule_optim.event_queue_1.<br>• Type : vrai/faux<br>• Valeur par défaut : faux |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Optimisation du calendrier Propriétés de traitement de la solution (suite)

| Propriété | Description |
| --- | --- |
| com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_2.limit | Contrôle le nombre d'événements de traitement de solution capturés par son gestionnaire d'événements et traités dans une transaction d'arrière-plan unique.<br>• Type : entier<br>• Valeur par défaut : 500 |
| com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_2.round_robin | Contrôle la distribution de charge équilibrée des événements pour la file d'attente personnalisée sn_schedule_optim.event_queue_2.<br>• Type : vrai/faux<br>• Valeur par défaut : faux |
| com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_3.limit | Contrôle le nombre d'événements de traitement de solution capturés par son gestionnaire d'événements et traités dans une transaction d'arrière-plan unique.<br>• Type : entier<br>• Valeur par défaut : 500 |
| com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_3.round_robin | Contrôle la distribution de charge équilibrée des événements pour la file d'attente personnalisée sn_schedule_optim.event_queue_3.<br>• Type : vrai/faux<br>• Valeur par défaut : faux |
| com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_4.limit | Contrôle le nombre d'événements de traitement de solution capturés par son gestionnaire d'événements et traités dans une transaction d'arrière-plan unique.<br>• Type : entier<br>• Valeur par défaut : 500 |
| com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_4.round_robin | Contrôle la distribution de charge équilibrée des événements pour la file d'attente personnalisée sn_schedule_optim.event_queue_4.<br>• Type : vrai/faux<br>• Valeur par défaut : faux |
| com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_5.limit | Contrôle le nombre d'événements de traitement de solution capturés par son gestionnaire d'événements et traités dans une transaction d'arrière-plan unique. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Optimisation du calendrier Propriétés de traitement de la solution (suite)

| Propriété | Description |
|---|---|
| | • Type : entier<br>• Valeur par défaut : 500 |
| com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_5.enable | Contrôle la distribution de charge équilibrée des événements pour la file d'attente personnalisée sn_schedule_optim.event_queue_5.<br>• Type : vrai/faux<br>• Valeur par défaut : faux |
| com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_6.limit | Contrôle le nombre d'événements de traitement de solution capturés par son gestionnaire d'événements et traités dans une transaction d'arrière-plan unique.<br>• Type : entier<br>• Valeur par défaut : 500 |
| com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_6.enable | Contrôle la distribution de charge équilibrée des événements pour la file d'attente personnalisée sn_schedule_optim.event_queue_6.<br>• Type : vrai/faux<br>• Valeur par défaut : faux |
| com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_7.limit | Contrôle le nombre d'événements de traitement de solution qui sont capturés par son gestionnaire d'événement et traités dans une transaction d'arrière-plan unique.<br>• Type : entier<br>• Valeur par défaut : 500 |
| com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_7.enable | Contrôle la distribution de charge équilibrée des événements pour la file d'attente personnalisée sn_schedule_optim.event_queue_7.<br>• Type : vrai/faux<br>• Valeur par défaut : faux |
| com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_8.limit | Contrôle le nombre d'événements de traitement de solution capturés par son gestionnaire d'événements et traités dans une transaction d'arrière-plan unique.<br>• Type : entier<br>• Valeur par défaut : 500 |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Optimisation du calendrier Propriétés de traitement de la solution (suite)

| Propriété | Description |
|---|---|
| com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_8.enable | Contrôle la distribution de charge équilibrée des événements pour la file d'attente personnalisée sn_schedule_optim.event_queue_8.<br>• Type : vrai/faux<br>• Valeur par défaut : faux |
| sn_schedule_optim.data_processor_number_of_queues | Nombre de files d'attente pour le traitement des données<br>Active l'amélioration des performances pour une optimisation de bout en bout.<br>• Type : entier<br>• Valeur par défaut : 4 |
| sn_schedule_optim.nombre_de_files d'attente du processeur_solution | Nombre de files d'attente pour le traitement de solution (mises à jour des tâches).<br>Augmente le nombre de files d'attente personnalisées (jusqu'à 8) pour traiter la solution d'optimisation et accélère l'optimisation en permettant un traitement plus parallèle pendant le flux de traitement de la solution.<br>• Type : entier<br>• Valeur par défaut : 4 |
| sn_schedule_optim.taille_paquet_processeur_solution | Taille du paquet pour regrouper les événements pour le traitement de la solution (mises à jour des tâches).<br>Définit la taille du paquet pour le regroupement d'événements dans le traitement de la solution, définissant la capacité de chaque file d'attente personnalisée. Il vise à répartir le traitement de la solution aussi largement que possible dans les files d'attente personnalisées disponibles spécifiées dans sn_schedule_optim.solution_processor_number_of_queues.<br>• Type : entier<br>• Valeur par défaut : 10 |
| sn_schedule_optim.map_vendor_call_types | Contrôle si un type d'appel synchrone ou asynchrone est effectué vers le fournisseur de carte. Le changement de la valeur par défaut de la synchronisation en asynchrone peut améliorer les performances et peut entraîner davantage de demandes sortantes. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Optimisation du calendrier Propriétés de traitement de la solution (suite)**

| Propriété | Description |
|---|---|
| | • Type : chaîne<br>• Valeur par défaut : « beans » : « sync » |
| sn_fsm_map_integr.logging.verbosité | capture des journaux supplémentaires à des fins de dépannage. Il est utilisé pour les appels d'intégration afin de mapper des fournisseurs tels que Beans.ai ou Google, fournissant des informations détaillées pour aider à diagnostiquer et à résoudre les problèmes.<br>• Type : choix<br>• Valeur par défaut : info |
| sn_schedule_optim.qualifier_data_agent_entity_split | Indique combien d'ensembles d'agents seront traités simultanément dans une exécution d'optimisation, améliorant les performances.<br>• Type : entier non nul<br>• Valeur par défaut : 2 |

**Remarque :**
Le rôle « maint » est requis pour modifier toutes les propriétés liées aux performances. Ce rôle est réservé aux utilisateurs internes. Contactez l'assistance pour apporter des modifications.

## Optimisation du calendrier Fournisseurs d'estimation de déplacement

Fournisseurs d'estimation de déplacement utilisés par Optimisation du calendrier.

L'allocation efficace des tâches de commande de travaux aux agents dépend de l'estimation précise du temps de déplacement, en tenant compte à la fois de l'emplacement de l'agent et de celui de la tâche. Optimisation du calendrier prend en charge deux options pour calculer les distances entre les agents et la tâche : Ligne droite et Beans.AI. Un administrateur est tenu de sélectionner un fournisseur d'estimation de déplacement pour tous les groupes de niveau de qualification. Consultez la rubrique Créer un attribut de planification pour Optimisation du calendrier pour plus d'informations sur l'emplacement des options.

### Ligne droite

Pour entrer les propriétés de configuration de l'estimation du déplacement en ligne droite, un administrateur peut accéder à **Tous** > **Optimisation du calendrier** > **Configuration** > **Attributs de planification** et ouvrez l'enregistrement de configuration de l'estimation du déplacement.

Dans l'onglet **Général** , vous pouvez ajouter la limite de vitesse de la région dans le champ multiplicateur de vitesse.

Dans l'onglet **Multiplicateurs** , les multiplicateurs définis dans le calcul de la ligne droite sont les valeurs par lesquelles la durée estimée du trajet en ligne droite est multipliée,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 fonction de la tranche de temps dans laquelle se situe l'estimation. Si le temps de déplacement est inférieur à 15 minutes, multipliez par une valeur supérieure à 1 pour augmenter le temps de déplacement estimé. Si le temps de déplacement est supérieur à 15 minutes, multipliez par une valeur positive inférieure à 1 pour diminuer le temps de déplacement estimé.

**Remarque :**
Le calcul de distance en ligne droite est une logique de secours au cas où un client ne souhaiterait pas choisir un fournisseur de carte pour les estimations de temps de trajet.

### Beans.AI

Beans.AI est le fournisseur de carte qui Optimisation du calendrier prend en charge les estimations de temps de trajet.

Pour créer un enregistrement de connexion et d'informations d'identification pour Beans.AI, un administrateur peut accéder à **Tous** > **Centre d'intégration** > **Connexion et informations d'identification** > **Alias de connexion et d'informations d'identification**.

Les estimations de déplacement sont obtenues à chaque exécution Optimisation du calendrier . Un administrateur peut limiter le nombre d'emplacements interrogés à partir de Beans.AI. Par exemple, si l'optimisation s'exécute pour deux agents et deux tâches, une matrice 4x4 Beans.AI envoie pour trouver la distance la plus courte jusqu'au nouvel emplacement. Une matrice 4x4 envoie 16 éléments de localisation à Beans.AI. Si le nombre d'emplacements interrogés dépasse la valeur définie, la requête est définie par défaut sur ligne droite. Pour modifier le nombre maximal de points d'emplacement autorisés dans un appel de fournisseur, un administrateur peut accéder à **Tous** > **Optimisation du calendrier** > **Configuration** > > **Propriétés** > et modifiez la valeur dans le champ Estimations du temps de déplacement. La valeur par défaut est 300.

Pour modifier les configurations de Beans.AI, un administrateur peut accéder à **Tous** > **Intégrations des cartes pour le service sur site** > **Configuration du fournisseur de carte**.

Par défaut, le champ **Entrées** est défini sur Beans.AI. Par défaut, la **table de décision** est configurée comme indiqué dans la table.

**Champs de la configuration Beans.AI pour les estimations de temps de déplacement**

| Champ | Valeur |
|---|---|
| Limite de seuil de demande | 5000 [en considérant 50 courses par jour avec 100 groupes à chaque course] |
| Nombre maximal d'éléments d'emplacement | 250 000 [en tenant compte de la prise en charge de 500 x500 matrices par appel de fournisseur de cartes] |

**Remarque :**
Le calcul de distance en ligne droite est une logique de secours au cas où un client ne souhaiterait pas choisir un fournisseur de carte pour les estimations de temps de trajet.

## Flux et flux secondaires d'automatisation du calendrier intra-journalier

Flux et flux secondaires pour la configuration de l'automatisation du calendrier intrajournalier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 de planification intrajournaliers

- Temps de repos de l'agent créé : un agent crée un événement qui bloque son calendrier.
- L'agent FSM ne prend pas de mesures : l'agent n'a pas agi quand il le devrait. Par exemple, si les agents n'indiquent pas qu'ils ont commencé à voyager alors qu'ils auraient dû, une notification est envoyée au répartiteur.
- Tâche de commande de travaux avancée : une action a été effectuée sur la tâche de commande de travaux, mais l'agent est en avance ou en retard, ce qui a un impact sur le calendrier de la tâche.

### Flux secondaires de planification intrajournalière

**Planification de Gestion des services sur site Flux secondaires Concepteur de flux**

| Flux secondaire | Description |
|---|---|
| Ajustement à gauche des tâches de l'agent | L'agent était en avance sur une tâche, de sorte que les tâches se déplacent vers la gauche pour s'adapter à la planification anticipée. |
| Ajustement correct des tâches de l'agent | L'agent était en retard sur une tâche, de sorte que la tâche se déplace vers la droite pour s'adapter au calendrier plus tardif. |
| Affecter automatiquement les tâches non affectées | Les tâches non affectées qui se trouvent dans la file d'attente sont automatiquement affectées aux agents disponibles. |
| Marquer les tâches de commande de travaux | Les tâches de commande de travaux sont marquées pour révision. |
| FSM : envoyer une notification et marquer la tâche | Les tâches de commande de travaux sont marquées pour révision et le répartiteur en est informé. |
| FSM : attendre le début du déplacement | Vérifie si l'agent a commencé à se déplacer à l'heure spécifiée. |
| FSM : attendre la fin du travail | Vérifie que l'agent a terminé le travail à l'heure spécifiée. |
| FSM : attendre le début du travail | Vérifie que l'agent a commencé à travailler à l'heure spécifiée. |
| Recommandation d'exécution de tâche | Recommande des tâches pour un agent disposant de temps libre. Par exemple, la recommandation de tâche s'exécute si l'agent a annulé des tâches ou mis fin à une tâche plus tôt. |

## Table des délégataires de tâche pour les membres de l'équipe ou l'équipement

La table des délégataires de tâche affiche tous les membres de l'équipe ou l'équipement affectés à une tâche de commande de travaux donnée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Valeurs de table des tâches affectées

| Valeur | Description |
|---|---|
| Type de ressource | Si la ressource décrite est un agent ou une pièce d'équipement. |
| Nom | Le nom de l'agent. Cette valeur est vide si la ressource est définie sur Équipement. |
| Équipement | Nom de l'équipement. Cette valeur est vide si la ressource est définie sur Agent. |
| Rôle | Le rôle de l'agent au sein de l'équipe. Cette valeur est vide si la ressource est définie sur Équipement. |
| Besoin | Si l'agent est tenu de posséder certaines compétences, celles-ci sont répertoriées ici. |
| Début de tâche réel | Moment auquel le travail sur la tâche d'équipe a réellement commencé. Cette valeur est définie lorsque le leader de l'équipe commence à travailler. |
| Fin de tâche réelle | Lorsque le travail sur la tâche de l'équipe s'est terminé. Cette valeur est définie lorsque le leader de l'équipe termine son travail. |
| Durée de la tâche | Temps total passé à travailler sur la tâche, y compris les pauses et les pauses. |
| Durée réelle de la tâche | Temps total passé à travailler sur la tâche, sans compter les pauses et les pauses. |

## Icônes d'événement de calendrier dans Espace de travail du répartiteur

Familiarisez-vous avec les icônes des événements de calendrier pour identifier ce qu'elles indiquent.

### Icônes d'événement de calendrier

| Icône | Description | Nom de fichier |
|---|---|---|
| | Le type de travail de la tâche est défini sur Nouvelle installation. | new-installation.png |
| | Le type de travail de la tâche est défini sur maintenance. | maintenance.png |
| | Le type de travail de la tâche est défini sur Panner/Réparer. | break-fix.png |
| | Le calendrier de la tâche est verrouillé. | lock.png |
| | La tâche de commande de travaux nécessite une équipe. | crew.png |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

# Iconographie des cartes dans Espace de travail du répartiteur

Épingles et icônes de carte uniques dans la carte de répartition qui marquent l'emplacement des tâches et des agents.

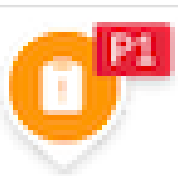
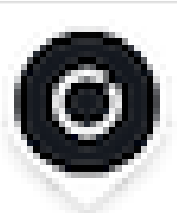
### Légende de la carte de répartition

| Icône | Description |
|---|---|
| | L'emplacement d'un agent. |
| | Dernier emplacement connu d'un agent lorsque son emplacement actif ne peut être déterminé. Par exemple, si l'agent a perdu la réception. |
| | L'agent se trouve à son emplacement de domicile. |
| | Plusieurs agents se trouvent à cet emplacement. |
| | La tâche est acceptée, affectée ou planifiée. |
| | Plusieurs tâches ont été acceptées, affectées ou planifiées à cet emplacement. |
| | Une tâche de priorité 1 a été acceptée, affectée ou planifiée. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

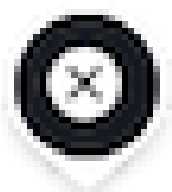
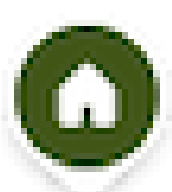
### Légende de la carte de répartition (suite)

| Icône | Description |
|---|---|
| | La tâche de commande de travaux affectée affichée lors de l'affichage de l'itinéraire de l'agent. Le nombre indique l'ordre dans lequel la tâche sera terminée. |
| | La tâche est à l'état Expédition en attente ou Brouillon. |
| | Plusieurs tâches sont à l'état Expédition en attente ou Brouillon. |
|  | Une tâche de priorité 1 est à l'état Expédition en attente ou Brouillon. |
|  | Un agent est en route vers la tâche, le travail sur la tâche est en pause ou la tâche est en cours. |
| | Un agent est en route vers un emplacement comportant plusieurs tâches, le travail sur une tâche est en pause ou la tâche est en cours. |
| | Un agent est en route vers une tâche de priorité 1, le travail sur la tâche de priorité 1 est en pause ou la tâche de priorité 1 est en cours. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Légende de la carte de répartition (suite)

| Icône | Description |
| --- | --- |
| | Une tâche de commande de travaux est terminée. |
| | Plusieurs tâches sont terminées au même emplacement. |
| | Une tâche de priorité 1 est terminée. |
|  | Une tâche a été fermée comme incomplète ou annulée. |
| | Plusieurs tâches ont été fermées comme incomplètes ou annulées. |
| | Une tâche de priorité 1 a été fermée comme incomplète ou annulée. |
|  | Une tâche est affectée à l'emplacement de domicile de l'agent. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Légende de la carte de répartition (suite)

| Icône | Description |
|---|---|
| | Plusieurs tâches sont affectées à l'emplacement de rattachement de l'agent. |
| | Plus d'une tâche, d'un agent ou d'une équipe se trouve à cet emplacement. |
| | Plus d'une tâche, d'un agent ou d'une équipe se trouve à cet emplacement. Au moins une des tâches à cet emplacement est une tâche de priorité 1. |
|  | La ligne de couleur plus claire sur la carte de répartition indique l'itinéraire parcouru par un Service sur site agent. |
|  | La ligne de couleur plus foncée sur la carte de répartition indique l'itinéraire qu'un Service sur site agent prévoit d'effectuer. |

## Actifs linéaires Propriétés de support

La prise en charge des actifs linéaires pour Gestion des services sur site utilise les propriétés système suivantes, qui figurent dans la table Propriétés système [sys_properties].

### Propriétés installées avec Linear Assets Support

| Propriétés | Description |
|---|---|
| sn_fsm.default_location_for_linear_work_order | Emplacement par défaut pour la commande de travaux d'actifs linéaires.<br>• Type : liste de choix<br>• Valeur par défaut : start_location |
| sn_fsm.linear_assets_map_distance_unit | Unité de distance utilisée dans le calcul du rayon sur la carte pour les actifs linéaires.<br>• Type : liste de choix<br>• Valeur par défaut : kilomètres |
| sn_fsm.linear_assets_map_initial_zoom | hjhjh<br>• Type : nombre entier<br>• Valeur par défaut : 3 |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 Linear Assets Support (suite)**

| Propriétés | Description |
|---|---|
| sn_fsm.linear_assets_map_load_distance | Mapper le rayon de la distance de chargement pour les actifs linéaires<br>• Type : nombre entier<br>• Valeur par défaut : 10 |
| sn_fsm.linear_assets_map_max_zoom_level | hjhj<br>• Type : nombre entier<br>• Valeur par défaut : 12 |
| sn_fsm.type_carte_ressources_linéaires | Unité de distance utilisée sur Google Maps de l'emplacement du service<br>• Type : liste de choix<br>• Valeur par défaut : feuille de route |

## Tables de filtres des ressources avancées

Vous trouverez ci-dessous les tables qui contiennent les valeurs que les administrateurs doivent activer pour que les répartiteurs puissent les utiliser pour créer des filtres de ressources.

Les tables disponibles sont différentes si vous avez des groupes d'affectation ou des territoires configurés.

**Tables disponibles**

| Nom | Tables |
|---|---|
| Groupe d'affectation Configuration de l'agent (agent_filter_config_view) | • sys_user_grmember<br>• sys_user<br>• sys_user_has_skill |
| Groupe d'affectation Configuration de l'équipe (crew_filter_config_view) | • wm_crew_group<br>• wm_crew<br>• wm_crew_skill |
| Configuration de l'agent de territoire (terr_agent_filter_config_view) | • sys_user<br>• sys_user_grmember<br>• sn_tp_territory_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.

**Tables disponibles (suite)**

| Nom | Tables |
|---|---|
| | • sn_tp_territory_membership_override<br>• sys_user_has_skill |
| Configuration de l'équipe du territoire (terr_crew_filter_config_view) | • wm_crew<br>• wm_crew_group<br>• sn_tp_territory_group<br>• sn_tp_territory_membership_override<br>• wm_crew_skill |

## Modèle de données pour les tables dénormalisées dans Gestion des services sur site

Utilisez la table ci-dessous pour référencer la table hebdomadaire dénormalisée de la Gestion des services sur site plage de ressources.

**Table de parcours de ressource hebdomadaire**

| wm_weekly_resource_span | | |
|---|---|---|
| Type de ressource | Choix | Utilisateur/Équipe/Équipement/ Calendrier |
| ID de ressource | Chaîne (taille de 40) | |
| Début hebdomadaire | Date/Heure | Début de la semaine à 12h00 UTC |
| Fin hebdomadaire | Date/Heure | Semaine se terminant le Samedi 23:59:59 UTC |
| Fuseau horaire du parcours | Chaîne (taille de 40) | |
| Parcours | JSON | Liste des parcours du calendrier hebdomadaire et des événements |
| Domaine | ID de domaine | |

## En savoir plus sur les paramètres de disponibilité des rendez-vous

Les paramètres de la configuration de l'application indiquent comment la fonctionnalité de réservation de rendez-vous détermine la disponibilité.

Différentes méthodes sont proposées pour déterminer la disponibilité :

**Nombre de rendez-vous par emplacement**

Cette méthode utilise un nombre spécifique de rendez-vous disponibles par fenêtre temporelle. Le nombre réel de rendez-vous est précisé dans la configuration du service. Par exemple, si l'administrateur indique 10 rendez-vous par fenêtre, chaque fenêtre de rendez-vous aura 10 rendez-vous disponibles. Le nombre de rendez-vous disponibles pour une fenêtre de rendez-vous baisse d'une unité chaque fois qu'un rendez-vous est réservé dans cette fenêtre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 rendez-vous par fenêtre sont partagés entre différents emplacements dans le même fuseau horaire.

Vous pouvez configurer le nombre de rendez-vous disponibles par fenêtre pour différents emplacements en créant une règle de configuration de service et sa configuration avancée pour chaque emplacement. Appliquez les conditions en sélectionnant **Emplacement** comme **condition de tâche** lors de la création de la règle Configuration de service.

**Scripté**

Cette méthode utilise un script pour déterminer le nombre de rendez-vous disponibles par fenêtre temporelle. Le script par défaut inclus avec la configuration de l'application Gestion des services sur site utilise la méthode d'affectation de tâche définie dans la configuration Ordre de service sur site ou Tâche de service sur site pour déterminer la disponibilité. Si la méthode d'affectation de tâches est en mode manuel, la méthode de détermination de la disponibilité correspond par défaut au **Nombre de rendez-vous par emplacement**. Si l'affectation des tâches est réalisée par affectation automatique ou par planification dynamique, les configurations associées à ces méthodes d'affectation de tâches sont prises en compte lors du calcul de la disponibilité.

**En fonction de la capacité**

Cette option est disponible lorsque le module d'extension Capacité des services sur site et gestion des réservations est installé et que la table de tâches est Commande de travaux ou Tâche de commande de travaux. Cette méthode détermine les rendez-vous en fonction de la capacité et des réservations définies dans les paramètres de gestion de la capacité.

**Note:** La capacité est partagée entre différentes villes dans le même fuseau horaire.

### Exclure des jours des disponibilités de rendez-vous

Dans la configuration du service, l'administrateur de réservation de rendez-vous peut sélectionner un calendrier des jours qui sont exclus des disponibilités de rendez-vous. Le champ **Calendriers des jours non ouvrés** est un champ de référence qui indique la table Calendriers [cmn_schedule]. Sélectionner un calendrier dans la liste des calendriers définit les jours et les heures à exclure des disponibilités de rendez-vous. Dans le calendrier sélectionné, ces jours doivent être définis sur **Exclu**.

**Information associée**

Configurations du domaine global

Calendriers

## En savoir plus sur l'affectation de tâche

La configuration de l'application fonctionne avec la configuration de Field Service Management pour l'affectation de tâches.

La réservation de rendez-vous fonctionne avec le cycle de vie des processus générés par la tâche et les méthodes d'affectation de tâches suivantes :

- Affectation automatique
- Planification dynamique
- Manuel

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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’affectation automatique et la planification dynamique comprennent des améliorations qui prennent en charge la réservation de rendez-vous :

- Identification du meilleur groupe de distribution pour l’affectation des tâches.
- Prévention de la désaffectation des tâches ayant des fenêtres de rendez-vous.
- Calcul de la disponibilité pour les agents et les groupes.

## Planification dynamique

La réservation de rendez-vous ajoute des critères d’annulation d’affectation à la configuration de planification dynamique qui empêche les commandes de travaux et les tâches de commande de travaux ayant des fenêtres de rendez-vous d’être désaffectées. Elle ajoute également des critères qui classent par ordre de priorité les commandes de travaux et les tâches ayant des fenêtres de rendez-vous.

Accédez à la **Service sur site** > **Administration** > **Configuration de la planification dynamique**.

- La liste connexe **Filtres de tâches** comprend un filtre de tâche de rendez-vous pour les tâches qui ont une fenêtre de rendez-vous et sont à l’état **Expédition en attente**.
- La liste connexe **Contraintes de désaffectation** comprend la contrainte **A un rendez-vous** qui empêche les tâches ayant des fenêtres de rendez-vous d’être désaffectées.

## Replanification des heures de début et de fin du travail

Lorsqu’une commande de travaux est créée pour un rendez-vous réservé, ou lorsqu’un rendez-vous est réservé pour une commande de travaux existante, les heures de début et de fin de la fenêtre de rendez-vous sont utilisées pour les heures de **Début de fenêtre** et de **Fin de fenêtre** de la tâche de commande de travaux.

Pour les tâches de commande de travaux qui ont des rendez-vous planifiés, les répartiteurs reçoivent des messages d’avertissement s’ils modifient l’un des champs suivants :

- Début de fenêtre
- Fin de fenêtre
- Début planifié
- Début de déplacement planifié

**Information associée**

Configurations du domaine global

Calendriers

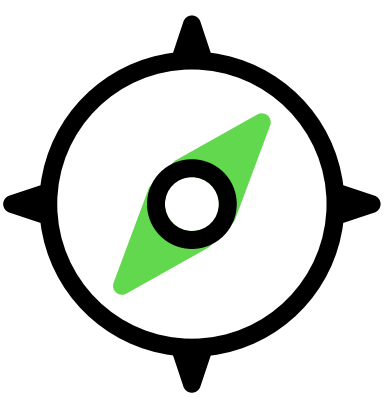
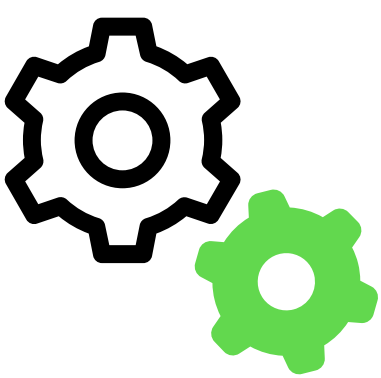
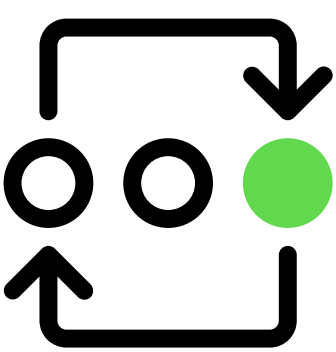
Traduction automatique

© 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.

# Now Assist pour Gestion des services sur site (FSM)

Utilisez l’application pour résumer les ServiceNow® Now Assist pour Gestion des services sur site (FSM) tâches de commande de travaux. Vous pouvez permettre aux utilisateurs de générer des résumés de tâches de commande de travaux afin de créer des notes plus rapidement et avec plus de détails.

## Premiers pas

| Explorer | Configurer | Utiliser |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| En savoir plus Now Assist pour FSM | Configurer l’application Now Assist pour FSM pour commencer | Utiliser les options de l’IA générative offertes par Now Assist pour FSM |

**Important :**
Certains produits/fonctionnalités Now Assist ne sont actuellement pas disponibles pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints. Pour en savoir plus, consultez l'article KB0743854 dans la Now Support Base de connaissances. Consultez les mises à jour de disponibilité dans les versions futures.

**Important :**
Certains Now Assist produits/fonctionnalités ne sont actuellement disponibles que pour les clients dans certaines régions. Assurez-vous de consulter les mises à jour de disponibilité dans les versions futures.

## Dépannage et demande d'aide

- IA et intelligence de la communauté ServiceNow
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d’erreurs connues
- Contact Service client et assistance

## Limitations de l'IA

Cette application utilise l'intelligence artificielle (IA) et l'apprentissage machine, des domaines d'étude à l'évolution rapide qui génèrent des prédictions basées sur des

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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, le préjudice et la pertinence de votre utilisation de cette application pour votre cas d'utilisation, d'utiliser une supervision humaine des résultats et de vous abstenir de vous fier uniquement aux résultats générés par l'IA à des fins de prise de décision. Cela est particulièrement important si vous déployez cette application dans des domaines ayant des impacts importants tels que la santé, la finance, le droit, l'emploi, la sécurité ou l'infrastructure. Vous acceptez de respecter la politique d'utilisation acceptable de l'IA de ServiceNow , qui peut être mise à jour par ServiceNow.

### Traitement des données

Cette application nécessite que les données soient transférées des instances individuelles des clients ServiceNow vers un environnement ServiceNow centralisé, qui peut être situé dans une région du centre de données différente de celle où se trouve votre instance, et potentiellement vers un fournisseur de cloud tiers, comme Microsoft Azure. Ces données sont traitées conformément aux politiques et procédures internes de ServiceNow, y compris nos politiques disponibles via notre portail de conformité CORE .

### Collecte de données

ServiceNow collecte et utilise les entrées, les sorties et les modifications des sorties de cette application pour développer et améliorer les technologies ServiceNow, y compris les modèles ServiceNow et les produits d'IA. En outre, cette application collecte les données de tâche (pour l'assistant de ticket) et les transcriptions de la messagerie instantanée (pour l'assistant de messagerie instantanée). Les clients peuvent se désabonner de la collecte de données future à tout moment, comme décrit dans la page Now Assist Se désabonner .

Pour plus d'informations, consultez le Now Assist documentation .

## Explorer Now Assist pour Gestion des services sur site (FSM)

L'application Now Assist pour Gestion des services sur site (FSM) permet aux utilisateurs de générer des résumés de tâches de commande de travaux et des articles de la base de connaissances à partir d'informations sur les tâches de commande de travaux.

### Now Assist pour Gestion des services sur site (FSM) Vue d'ensemble

Les options de l'IA générative suivantes sont disponibles :

- La synthèse des tâches de commande de travaux peut aider les agents à fermer les tâches plus rapidement en générant des résumés à partir des informations sur les tâches de commande de travaux. La saisie de contenu automatisée optimise Now Assist pour Gestion des services sur site (FSM) la création de résumés, réduisant ainsi le temps passé par l'agent sur l'application et fournissant des détails de meilleure qualité dans les notes de travail.
- La génération de connaissances peut aider un agent à rationaliser la création de contenu. Un agent peut générer automatiquement des articles de la base de connaissances en utilisant les données pertinentes de l'enregistrement de tâche de commande de travaux. En évitant de générer manuellement des articles de la base de connaissances, vos agents gagnent beaucoup de temps et d'efforts.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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

L'application Now Assist pour FSM inclut des compétences d'IA générative qui permettent aux utilisateurs de générer des notes récapitulatives sur des tâches de commande de travaux dans n'importe quel état, ou de générer des articles de la base de connaissances à partir de tâches de commande de travaux fermées.

**Synthèse des tâches de commande de travaux**

Permet aux utilisateurs de générer un résumé de fermeture de tâche à l'aide d'entrées préconfigurées de la tâche de commande de travaux.

La compétence de synthèse des tâches de commande de travaux génère un résumé à partir des champs de tâche de commande de travaux suivants :

- Description
- Brève description
- Notes de travail
- Commentaires supplémentaires

**Génération de connaissances**

Permet à un agent de générer un article de la base de connaissances à partir d'un ticket après avoir fermé la tâche de commande de travaux.

La compétence de génération de connaissances affiche une fenêtre contextuelle qu'un agent peut utiliser pour générer un article de la base de connaissances basé sur des tâches de commande de travaux similaires et l'examiner avant de publier le brouillon de l'article de la base de connaissances.

## Configurer Now Assist pour Gestion des services sur site (FSM)

Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez configurer Now Assist pour Gestion des services sur site (FSM) l'application de manière à ce que les utilisateurs puissent générer des résumés de commande de travaux et des articles de la base de connaissances, ou résumer Barre latérale des discussions.

### Avant de commencer

Rôle requis : wm_admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez la console Administrateur Now Assist pour configurer Now Assist pour FSM. Cette console contient tout ce dont vous avez besoin pour installer les modules d'extension et configurer les compétences de l'IA générative. Pour en savoir plus, Overview tab in Now Assist Admin .

Le tableau suivant répertorie les fonctionnalités et les compétences auxquelles vous pouvez accéder à partir de la console Administrateur Now Assist.

**Fonctionnalité FSM dans la Administrateur Now Assist console**

| Fonctionnalité FSM | Compétences |
|---|---|
| Tâche de commande de travaux | Synthèse des tâches de commande de travaux |
| Base de connaissances | Génération de la base de connaissances |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Fonctionnalité FSM dans la Administrateur Now Assist console (suite)**

| Fonctionnalité FSM | Compétences |
|---|---|
| Messagerie instantanée | Barre latérale Résumé |

Le ServiceNow® grand modèle de langage (Now LLM Service) est actuellement le seul fournisseur pour les compétences de cette Now Assist application.

## Procédure

1. Si nécessaire, installez le module d'extension Now Assist pour FSM (sn_fsm_gen_ai).

   Pour en savoir plus sur le processus d'installation, consultez Install Now Assist plugins .

2. Accédez à la **Tous** > **Administrateur Now Assist** > **Fonctionnalités** pour accéder à l'onglet **Fonctionnalités** de la Administrateur Now Assist console.
3. Dans le champ Sélectionner un produit, sélectionnez **FSM**.
4. Activez et configurez les compétences relatives aux fonctionnalités Now Assist pour FSM.
   Ces fonctionnalités sont regroupées sous le groupe de workflow **Client** . Chaque fonctionnalité est associée à des compétences.
5. Sur la carte de fonctionnalité associée à la compétence que vous souhaitez activer, sélectionnez **Afficher les détails**.
6. Dans la section All available skills (Toutes les compétences disponibles), sélectionnez **Activate skill** (Activer une compétence).
7. Sélectionnez les entrées ou les déclencheurs pour la compétence sélectionnée.

   Pour en savoir plus sur les entrées et les déclencheurs de chaque compétence, consultez Entrées de compétences pour Now Assist pour Gestion des services sur site (FSM).

8. Une fois que vous avez configuré les entrées ou les déclencheurs relatifs à la compétence sélectionnée, sélectionnez **Enregistrer et continuer** pour accéder à l'étape suivante.
   Pour revenir à une étape précédente, utilisez le bouton **Retour**.
9. Définissez la disponibilité de la compétence.
   - **Sélectionner Une compétence est toujours disponible** pour l'activer partout où elle est disponible.
   - Sélectionnez **Personnaliser la disponibilité des compétences** pour définir manuellement les conditions de disponibilité des compétences.
10. Une fois que vous avez configuré la disponibilité des compétences, sélectionnez **Enregistrer et passez** à l'étape suivante.
11. Sélectionnez l'emplacement où vous souhaitez afficher la compétence.
    - Sélectionnez **Intégré au produit** pour afficher la compétence sur l'application Agent mobile .
    - Sélectionnez le **panneau Now Assist** pour afficher la compétence dans le panneau Now Assist.
12. Une fois que vous avez configuré l'affichage de la compétence sélectionnée, sélectionnez **Enregistrer et passez** à l'étape suivante.
13. Passez en revue vos choix et sélectionnez **Activer** pour finaliser la configuration.
    Votre compétence est configurée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

14. Configurez les actions d'interface utilisateur Générer des notes de fermeture.

    Pour terminer l'activation de la compétence de synthèse des tâches de commande de travaux, vous devez activer les actions d'interface utilisateur Générer des notes de fermeture pour les états Fermer terminé et Fermer incomplet. Pour plus d'informations, consultez Configurer l'action d'interface utilisateur Générer des notes de fermeture.

**Information associée**

Overview tab in Now Assist Admin

Configuring Now Assist Admin features

# Entrées de compétences pour Now Assist pour Gestion des services sur site (FSM)

Utilisez les entrées de chaque compétence pour configurer l'utilisation d'une compétence.

## Vue d'ensemble des compétences

Selon la compétence sélectionnée, vous pouvez configurer des entrées. Ces paramètres déterminent la façon dont une compétence est utilisée. Une entrée identifie les données utilisées pour une compétence, telles que la table et les champs utilisés pour générer un résumé de tâche de commande de travaux.

Vous pouvez utiliser Now LLM Service, Azure OpenAIGoogle Gemini ou Anthropic Claude sur AWS comme fournisseur de modèle IA pour toutes les compétences et tous les Now Assist agents IA. Utiliser les contrôles de configuration dans Tour de contrôle IA pour définir les options disponibles, puis définir les préférences de niveau de compétence dans le Administrateur Now Assist consoler . Pour plus d'informations, consultez Large language models on the ServiceNow AI Platform® .

## Compétence de synthèse des tâches de commande de travaux

La compétence de synthèse des tâches de commande de travaux inclut les entrées qui identifient la table et les champs utilisés lorsqu'un résumé des notes de fermeture est généré.

Le tableau suivant répertorie les entrées pour la compétence de synthèse des tâches de commande de travaux.

**Entrées pour la compétence de synthèse des tâches de commande de travaux**

| Entrée | Description |
|---|---|
| Table d'entrée | Tâche de commande de travaux [wm_task] |
| Champs d'entrée | • Description<br>• Brève description<br>• Notes de travail<br>• Commentaires supplémentaires<br>• Nom du produit affecté<br>• Modèle de besoin de pièce |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Entrées pour la compétence de synthèse des tâches de commande de travaux (suite)**

| Entrée | Description |
|---|---|
| | • Quantité requise de pièces<br>• Quantité réservée du besoin de pièces |

### Compétence de génération de la base de connaissances

La compétence de génération de la base de connaissances inclut les entrées qui identifient la table et les champs utilisés lorsque le brouillon de l'article de la base de connaissances est généré pour un ticket.

La table suivante répertorie les entrées pour la compétence de génération d'articles de la base de connaissances.

**Entrées pour la compétence de génération d'articles de la base de connaissances**

| Entrée | Description |
|---|---|
| Table d'entrée | Tâche de commande de travaux [wm_task] |
| Champs d'entrée | • Brève description<br>• Description<br>• Notes de travail<br>• Commentaires |

## Configurer l'action d'interface utilisateur Générer des notes de fermeture

Ajoutez une fonctionnalité spécifique à l'IA générative aux écrans de fermeture de tâche en configurant l'action d'interface utilisateur Générer des notes de fermeture incluse dans l'application Now Assist pour Gestion des services sur site (FSM) .

**Avant de commencer**
Rôle requis : wm_admin

**Pourquoi et quand exécuter cette tâche**
L'application Gestion des services sur site comprend des écrans de paramètres Fermer terminé et Fermer incomplet que les agents peuvent utiliser pour fermer les tâches de commande de travaux.

L'application Now Assist pour FSM inclut une fonctionnalité spécifique à l'IA générative que les agents peuvent utiliser pour générer des résumés de fermeture de tâches de commande de travaux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Procédure

1. Activez l’action d’interface utilisateur Générer des notes de fermeture pour l’écran Fermer terminé.
   a. Accédez à la **Tous** > **Mobile système** > **Écrans**.
   b. Filtrez la liste à afficher **Fermer** dans le champ **Nom** .
   c. Sélectionnez l’écran Fermer terminé.
   d. Sélectionnez l'onglet **Actions**.
   e. Sélectionnez l’action **gen_ai_user_action_close_complete** .
   f. Sélectionnez la case à cocher **Activé**.
   g. Sélectionnez **Mettre à jour**.
2. Activez l’action d’interface utilisateur Générer des notes de fermeture pour l’écran Fermer incomplet.
   a. Accédez à la **Tous** > **Mobile système** > **Écrans**.
   b. Filtrez la liste à afficher **Fermer** dans le champ **Nom** .
   c. Sélectionnez l’écran Fermer incomplet.
   d. Sélectionnez l'onglet **Actions**.
   e. Sélectionnez l’action **gen_ai_user_action_close_incomplete** .
   f. Sélectionnez la case à cocher **Activé**.
   g. Sélectionnez **Mettre à jour**.

### Résultats

L’action d’interface utilisateur Générer les notes de fermeture est activée. Les agents peuvent générer des notes de fermeture lors de la fermeture des tâches de commande de travaux sur l’application Agent mobile® . Pour plus d'informations, consultez Générer des résumés de fermeture des tâches de commande de travaux dans ServiceNow Agent.

## Configurer la compétence de génération de la base de connaissances

Configurez la compétence de génération de la base de connaissances que les agents peuvent utiliser pour rédiger un brouillon d’article de la base de connaissances avec Now Assist.

### Avant de commencer

Rôle requis : wm_admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

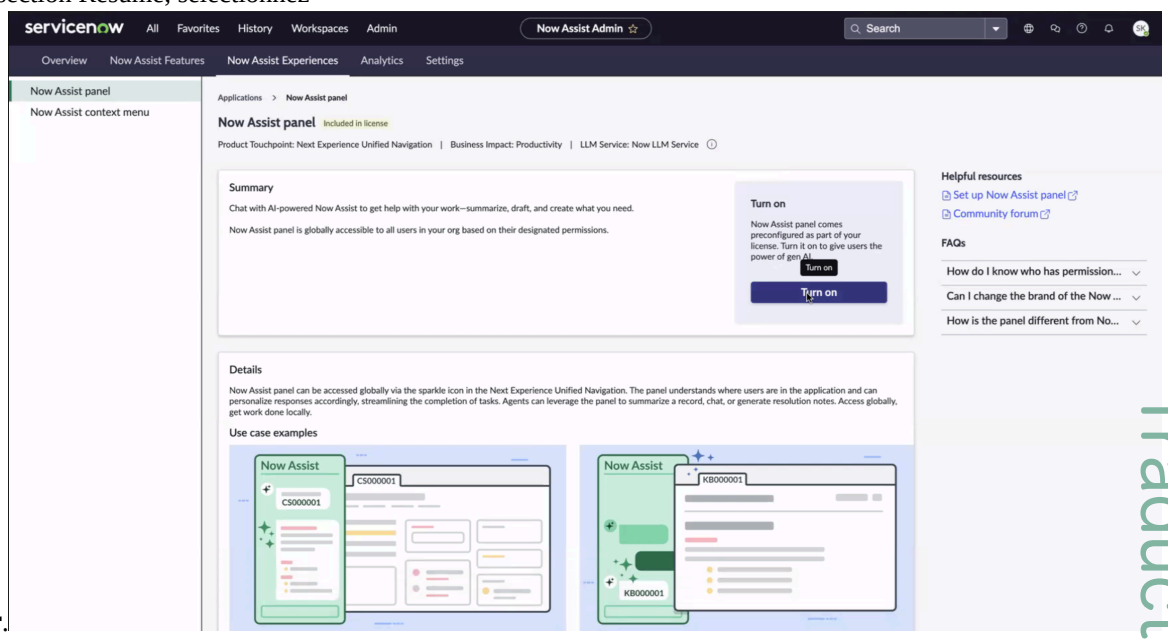
Pour permettre aux agents de générer des articles de la base de connaissances pour les commandes de travaux à l’état Fermé terminé ou Fermé incomplet, vous configurez la compétence de génération de la base de connaissances. Cette configuration comporte trois étapes clés : activez le panneau Now Assist, activez la compétence de FSM connaissances et activez la compétence de connaissances Now Assist pour la plateforme. Suivez ces étapes pour vous assurer que votre compétence de génération de base de connaissances est configurée correctement.

Traduction automatique

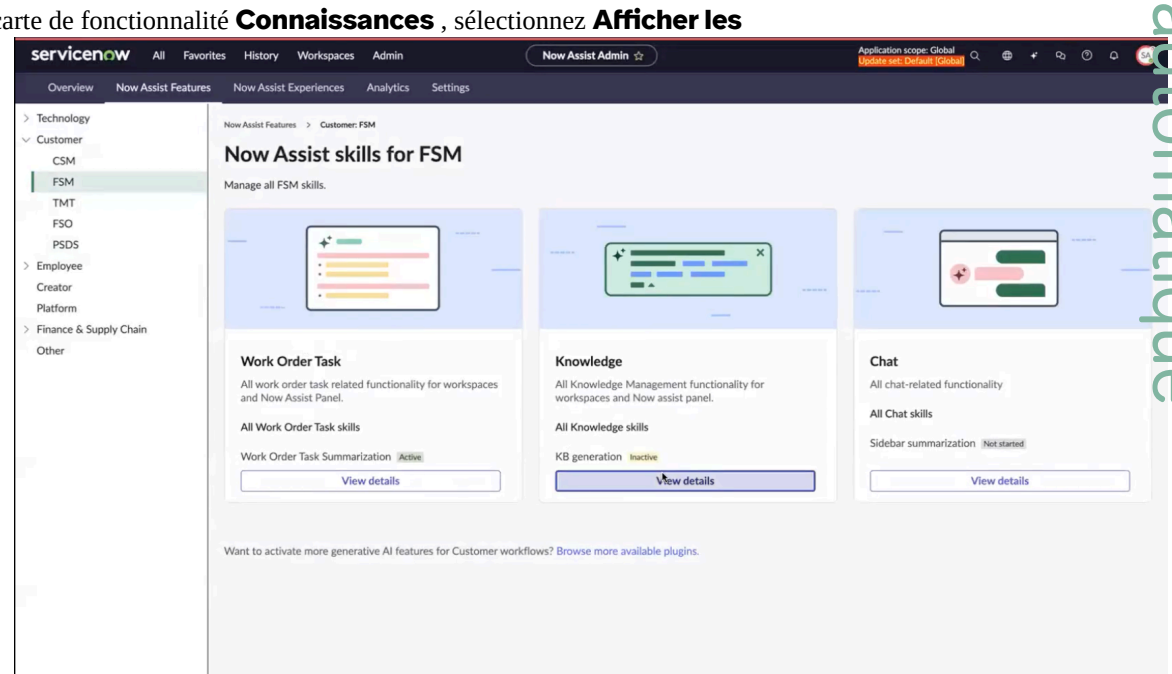
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administrateur Now Assist** > **Expériences** pour accéder *Now Assist* **à l'onglet** panneau de la Administrateur Now Assist console.
2. Dans la section Résumé, sélectionnez **Activer**.




3. Sélectionnez **Accéder aux fonctionnalités et aux compétences**.
4. Dans le groupe de workflow Client, sélectionnez **FSM**.
5. Sur la carte de fonctionnalité **Connaissances** , sélectionnez **Afficher les détails**.



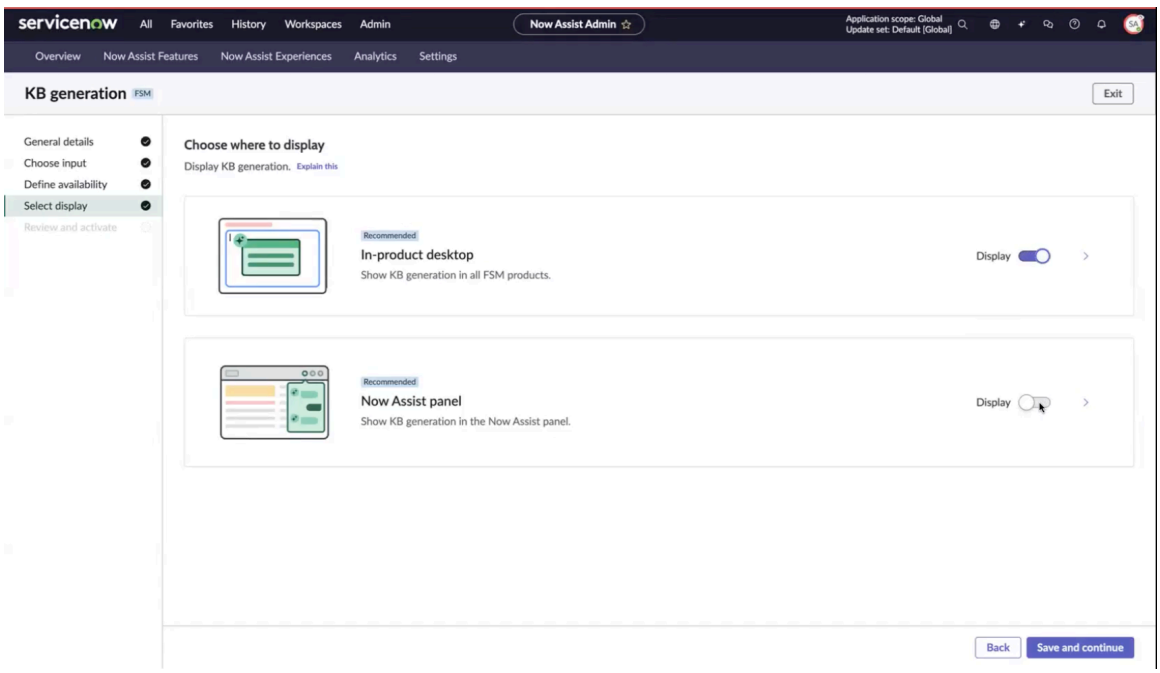

6. Dans la section Toutes les compétences de la base de connaissances disponibles, sélectionnez **Activer la compétence**.
7. Sélectionnez l'emplacement où vous souhaitez afficher la compétence de génération de la base de connaissances en activant le commutateur Affichage.
   Vous pouvez sélectionner Intégré au produit, Now Assist Panneau 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.

- **Intégré au produit** : lorsque cette option est sélectionnée, les compétences Now Assist sont affichées sur les formulaires et dans les espaces de travail. Sélectionnez la flèche en regard du commutateur pour définir les rôles qui peuvent utiliser cette compétence dans le produit.
- **Panneau Now Assist** : lorsque cette option est sélectionnée, les compétences Now Assist sont disponibles dans le panneau Now Assist. Sélectionnez la flèche en regard du commutateur pour définir les rôles qui peuvent utiliser cette compétence dans le Now Assist panneau.

**Remarque :**
Si vous ne voyez pas le panneau Now Assist basculer, revenez à l'étape 1 pour l'activer.

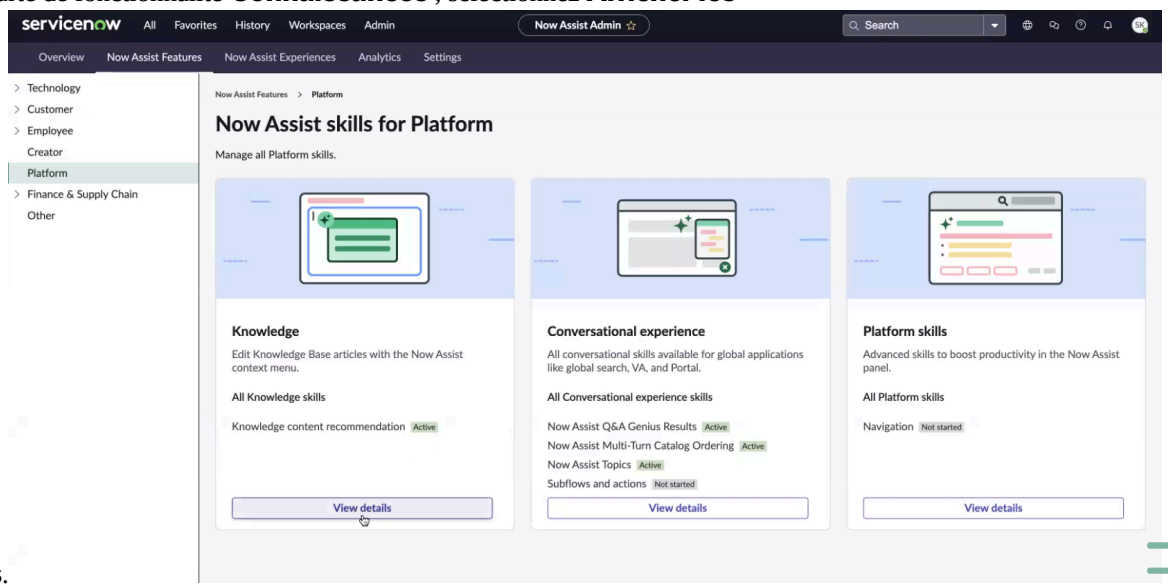



8. Sélectionnez **Enregistrer et continuer** pour passer à l'étape suivante.
9. Passez en revue vos choix et sélectionnez **Activer**.
10. Revenir à la base de connaissances.
11. Sélectionnez le workflow de la plateforme.

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.

12. Sur la carte de fonctionnalité **Connaissances** , sélectionnez **Afficher les détails**.




13. Dans la section Toutes les compétences de la base de connaissances disponibles, sélectionnez **Activer la compétence**.
14. Sélectionnez **Bureau intégré au produit** en basculant le commutateur Affichage.
15. Sélectionnez **Enregistrer et continuer** pour passer à l'étape suivante.
16. Passez en revue vos choix et sélectionnez **Activer** pour finaliser la configuration.

## Personnalisation d’une compétence

Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez personnaliser la compétence de synthèse des tâches de Now Assist pour FSM commande de travaux afin que les agents puissent utiliser les compétences de l’IA générative dans l’espace de travail configurable CSM/FSM et dans l’interface utilisateur principale.

### Vue d'ensemble de la configuration

Vous pouvez personnaliser les compétences suivantes :

- Génération de la base de connaissances
- Synthèse des tâches de commande de travaux

### Personnaliser une Now Assist pour Gestion des services sur site (FSM) compétence de synthèse des tâches de commande de travaux

En tant qu’administrateur, vous pouvez cloner la compétence de synthèse des tâches de commande de travaux, accéder à la compétence dans le Now Assist kit de compétences et mettre à jour les invites.

**Avant de commencer**
Rôle requis : wm_admin

**Pourquoi et quand exécuter cette tâche**
À partir de la Administrateur Now Assist console, vous pouvez sélectionner les tables d’entrée, les listes connexes et les champs pour chaque modèle d’entrée de la compétence de synthèse des tâches de commande de travaux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

## Procédure

1. Accédez à la **Administrateur** > **Administrateur Now Assist**.
2. Sélectionnez l'onglet **Compétences Now Assist** .
3. Dans le groupe **de workflow Client** , sélectionnez **FSM** pour afficher les compétences relatives Now Assist pour FSM aux fonctionnalités.
4. Activez et copiez la compétence de synthèse des tâches de commande de travaux pour la Now Assist pour FSM personnaliser.

   a. Sur la carte de fonctionnalité de synthèse des tâches de commande de travaux, sélectionnez **Afficher les détails**.

   b. Dans la section Toutes les compétences disponibles, recherchez la compétence de synthèse des tâches de commande de travaux et sélectionnez **Activer la compétence**.
   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.

   > **Remarque :**
   > Vous pouvez uniquement dupliquer une compétence de synthèse des tâches de commande de travaux ou la compétence de génération de la base de connaissances. Les champs pour les compétences que vous ne pouvez pas dupliquer ont des valeurs en lecture seule.

   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 la disponibilité, de l'affichage, de la révision et de l'activation de la compétence personnalisée.
   Lorsque vous avez terminé l'intégralité de la procédure pas à pas, la compétence est activée.

5. Dans l'étape Détails généraux, renseignez les champs.
   Pour en savoir plus sur les entrées et les déclencheurs de chaque compétence, consultez Entrées de compétences pour Now Assist pour Gestion des services sur site (FSM).

   a. Saisissez un nom et une description pour la compétence.

   b. Sélectionnez **Enregistrer et continuer** pour passer à l'étape suivante.

6. Choisissez les données d'entrée.

   Configurez les champs de la table d'entrée de base et les listes connexes pour les différents modèles d'entrée (états Nouveau, Travail en cours et Fermé) 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.

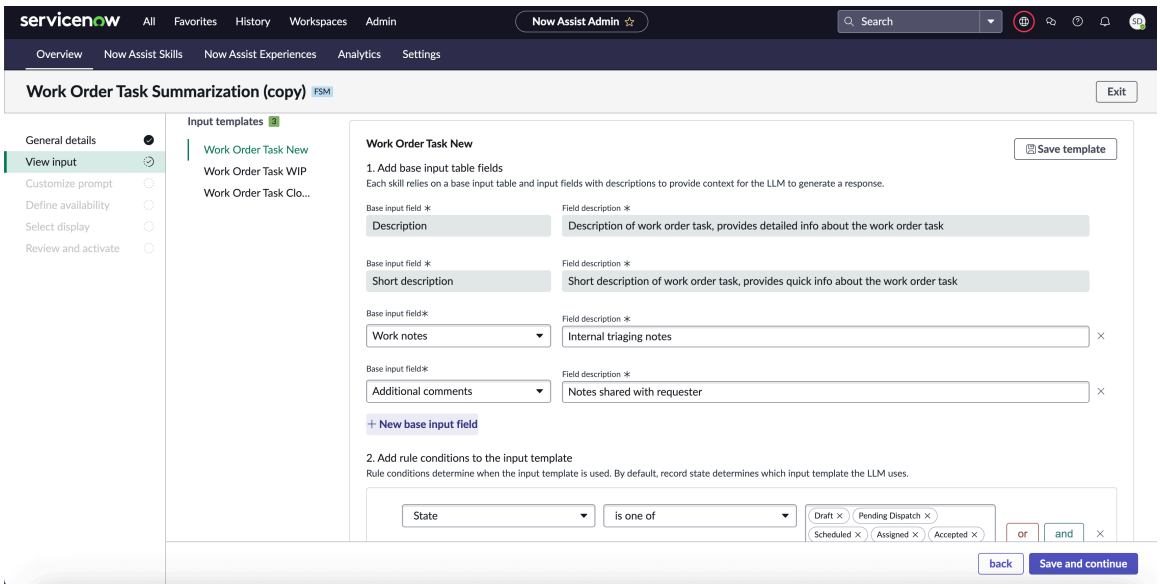
   Sélectionnez uniquement les tables connexes proposées avec le système de base dans le cadre des données d'entrée.

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.

**a.** Pour chaque état du modèle d'entrée (Nouveau, WIP et Fermé), sélectionnez **+Nouveau champ de champ d'entrée de base** et configurez les champs de table d'entrée de base.

Ajoutez plusieurs champs d'entrée de base si d'autres entrées sont nécessaires.




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 de tâche de commande de travaux dont la valeur est utilisée par cette compétence dans sa réponse.<br><br>Par exemple, Brève description. |
| Description de champ | Description de la valeur du champ d'entrée de base.<br><br>Par exemple , Brève description de la tâche de commande de travaux fournit des informations rapides sur la tâche de commande de travaux. |

**b.** Pour chaque état du modèle d'entrée (Nouveau, WIP et Fermé), configurez les conditions de règle à l'aide du générateur de conditions pour filtrer davantage 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 états du modèle d'entrée.

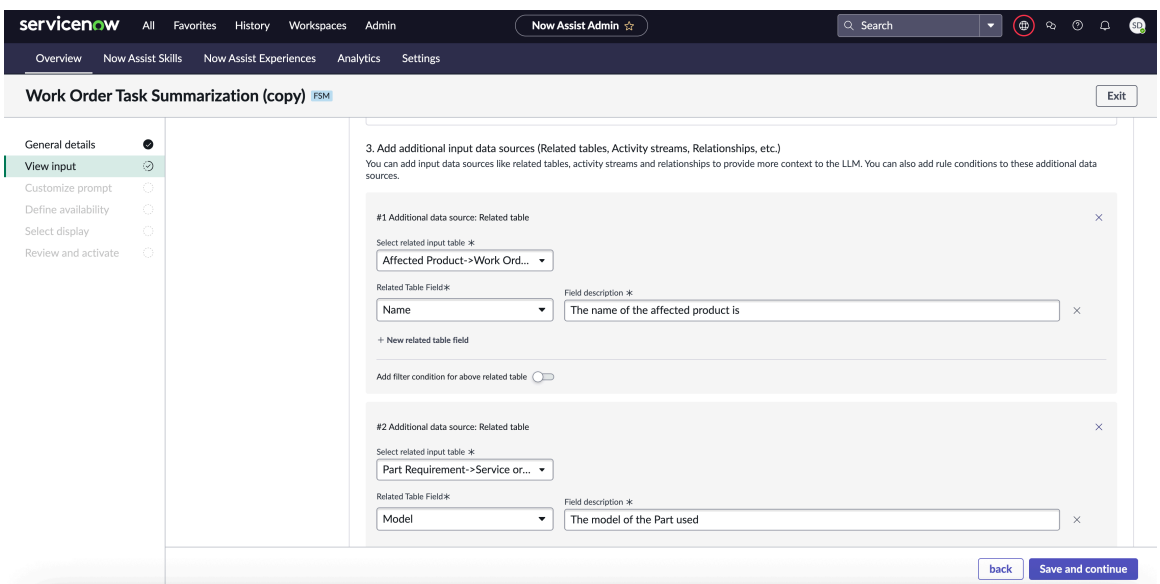
### États du modèle d'entrée

| État | Description |
|---|---|
| Nouveau | L'état est défini sur Nouveau. |
| WIP | L'état est défini sur Travail en cours |
| Fermé | L'état est défini sur Fermé. |

**c.** Pour chaque état du modèle d'entrée (Nouveau, WIP et Fermé), sélectionnez **+Nouvelle source de données** pour configurer la table connexe, les flux d'activité et les relations supplémentaires selon les besoins.

L'ajout de sources de données d'entrée, telles que les tables, les flux d'activité et les relations connexes, fournit plus de contexte au Now LLM Service.

Vous pouvez également ajouter les conditions de règle à ces sources de données supplémentaires de table, de flux d'activité et de relation.




La table suivante répertorie les sources de données que vous pouvez ajouter aux données d'entrée.

### Sources de données supplémentaires

| Source de données | Description |
|---|---|
| Table connexe | Champ pour une liste connexe :<br>▪ Sélectionner la table d'entrée associée<br>▪ Champ de table connexe<br>▪ Description de champ<br>La configuration des champs d'une table connexe suit le même format que 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.

| Source de données | Description |
| --- | --- |
| | champs de la table d'entrée de base configurés à l'étape Choisir une entrée. |
| Activité : e-mail | E-mail joint à la tâche de commande de travaux dans la synthèse de la tâche de commande de travaux. |

**d.** Sélectionnez **Enregistrer et continuer** pour passer à l'étape suivante.

**7.** Personnalisez l'invite.

Évaluez l’invite utilisée pour chaque modèle d’entrée afin de confirmer qu’il répond à vos attentes. Pour examiner et modifier l’invite, vous pouvez consulter le kit de compétences Now Assist.

**a.** Pour chaque état du modèle d’entrée (Nouveau, WIP et Fermé), sélectionnez un enregistrement de tâche de commande de travaux dans la section Tester la réponse et testez le format de sortie de la réponse à l’invite en sélectionnant **Exécuter le test**

La table suivante répertorie les en-têtes d'invite obligatoires.

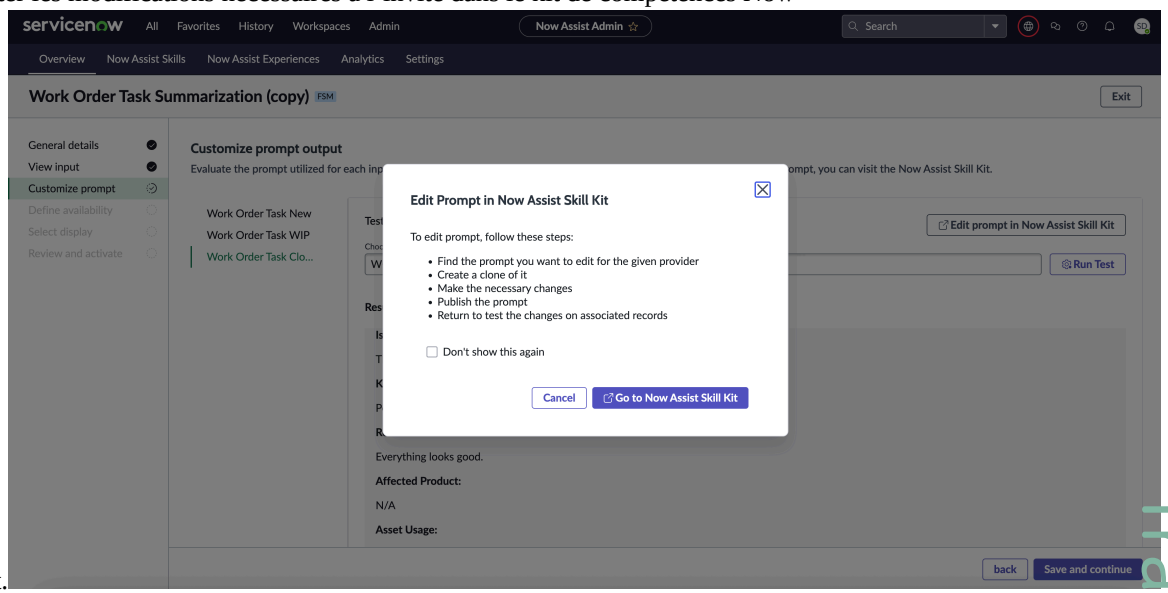
**En-têtes d'invite obligatoires**

| État du modèle d'entrée | En-tête d'invite obligatoire |
| --- | --- |
| Nouveau | Problème |
| Travail en cours | ▪ Problème<br>▪ Principales mesures prises |
| Fermé | ▪ Problème<br>▪ Principales mesures prises<br>▪ 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.

**b.** Sélectionnez **Modifier l’invite dans le kit de compétences Now Assist** pour apporter les modifications nécessaires à l’invite dans le kit de compétences Now Assist.




**c.** Sélectionnez **Enregistrer et continuer** pour passer à l'étape suivante.

**8.** Définissez la disponibilité.

Définissez la façon dont la compétence sera disponible pour les utilisateurs.

**a.** Configurez la compétence pour qu'elle soit toujours disponible pour les utilisateurs ou sélectionnez les conditions qui doivent être remplies avant que la compétence ne soit disponible.
Si vous sélectionnez **Personnaliser la disponibilité de la compétence**, un générateur de conditions s'affiche pour filtrer davantage les données.

**b.** Sélectionnez **Enregistrer et continuer** pour passer à l'étape suivante.

**9.** Sélectionnez l'affichage.
Configurez l’emplacement d’affichage de la synthèse des tâches de commande de travaux.

**a.** Sélectionnez **intégré au produit** ou **panneau Now Assist**.

- **Intégré au produit** : lorsque cette option est sélectionnée, Now Assist les compétences sont affichées dans tous les produits FSM (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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 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.

**10.** Examinez et activez.
Examinez vos choix et sélectionnez **Activer** pour terminer la personnalisation de la compétence.
Vous pouvez maintenant sélectionner **Résumer** à partir d'un enregistrement de tâche de commande de travaux et générer le résumé personnalisé de la tâche de commande de travaux.

## Personnaliser une compétence de génération de base de connaissances dans Now Assist pour Gestion des services sur site (FSM)

En tant qu'administrateur, vous pouvez cloner la compétence de génération de la base de connaissances et personnaliser les champs d'entrée.

### Avant de commencer

Rôle requis : wm_admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La base de connaissances prête à l'emploi est générée pour les états suivants : Fermé terminé, Fermé incomplet et Travail en cours. À partir de la Administrateur Now Assist console, vous pouvez dupliquer et personnaliser la disponibilité de la compétence de génération de la base de connaissances.

### Procédure

**1.** Accédez à la **Tous** > **Administrateur Now Assist** > **Compétences**.

**2.** Dans le groupe **de workflow Client** , sélectionnez **FSM** pour afficher les compétences relatives Now Assist pour FSM aux fonctionnalités.

**3.** Créez une copie de la compétence de génération de la Now Assist pour FSM base de connaissances et personnalisez les champs d'entrée.

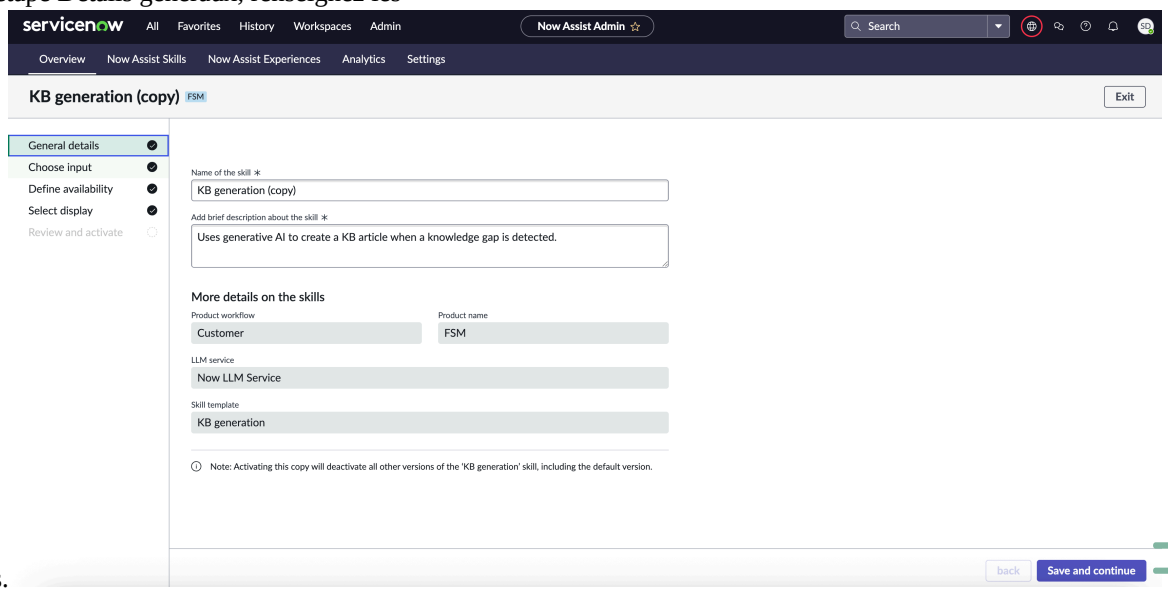
**a.** Sur la carte de fonctionnalité de compétence de génération de la base de connaissances, sélectionnez l'icône ⋮ Actions supplémentaires .

**b.** Sélectionnez **Créer une copie**.
Une configuration guidée vous accompagne tout au long de la configuration des détails généraux, de l'entrée, de la disponibilité, de l'affichage, de la révision et de l'activation de la compétence personnalisée.
Lorsque vous avez terminé l'intégralité de la procédure pas à pas, la compétence est activée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**4.** Dans l'étape Détails généraux, renseignez les

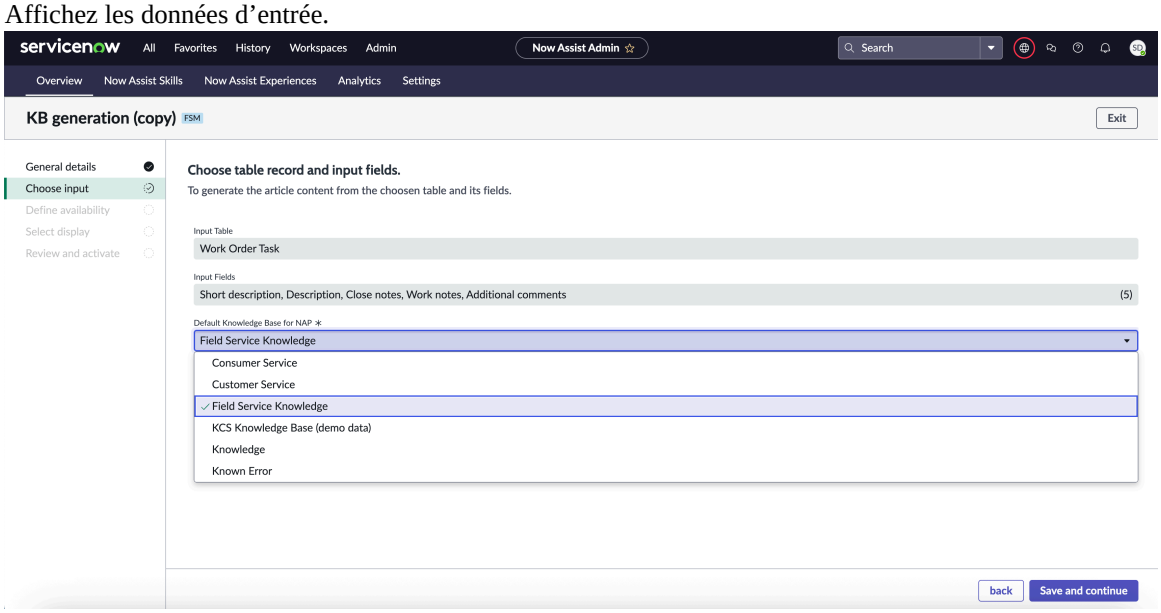



champs.

**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.




**a.** L’enregistrement de table et les champs d’entrée sont en lecture seule.

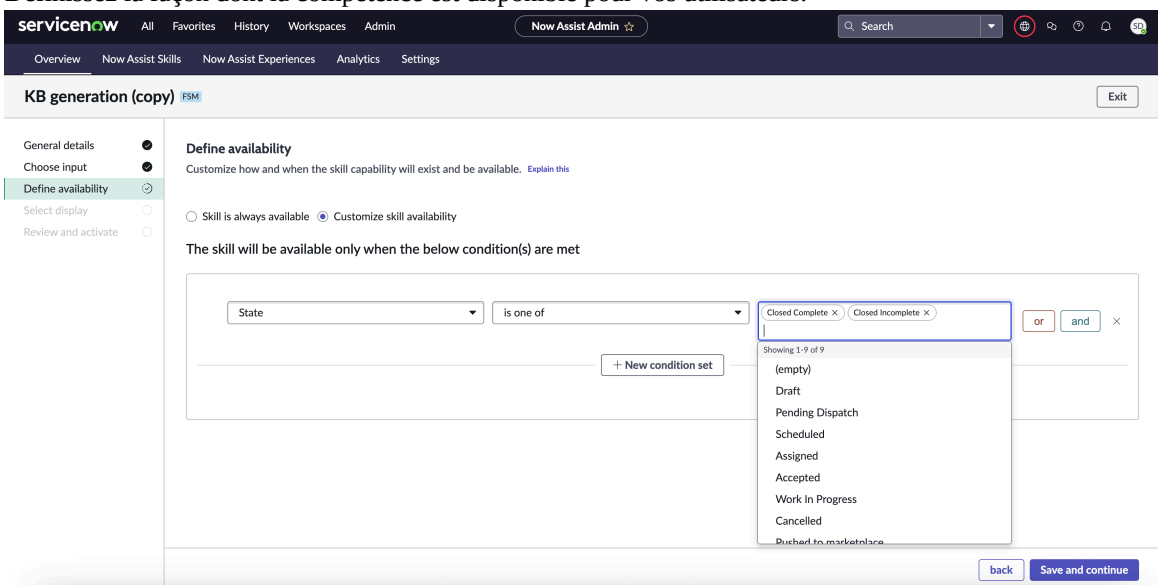
**b.** Sélectionnez la **base de connaissances par défaut pour le panneau Now Assist**.

**c.** Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

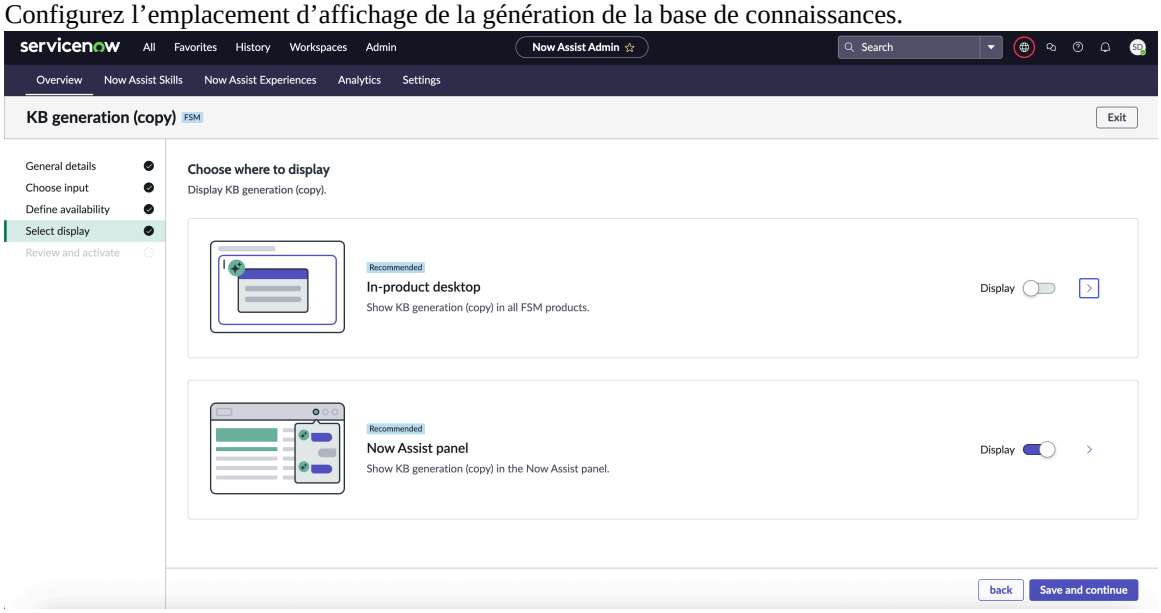
**6.** Définissez la façon dont la compétence est disponible pour vos utilisateurs.




**a.** Configurez la compétence pour qu'elle soit toujours disponible pour les utilisateurs ou sélectionnez les conditions qui doivent être remplies avant que la compétence ne soit disponible.
Si vous sélectionnez **Personnaliser la disponibilité de la compétence**, un générateur de conditions s'affiche pour filtrer davantage les données.

**b.** Sélectionnez **Enregistrer et continuer** pour passer à l'étape suivante.

**7.** Configurez l'emplacement d'affichage de la génération de la base de connaissances.




**a.** Sélectionnez **intégré au produit** ou **panneau Now Assist**.

- **Intégré au produit** : lorsque cette option est sélectionnée, la compétence de génération de base de connaissances s'affiche Now Assist sur les formulaires et dans les espaces de travail.

  Pour que la compétence apparaisse dans le produit, sélectionnez la flèche pointant vers le bas pour identifier les rôles qui peuvent l'utiliser. Les seuls rôles pris en charge sont wm_manager et wm_dispatcher.

Traduction automatique

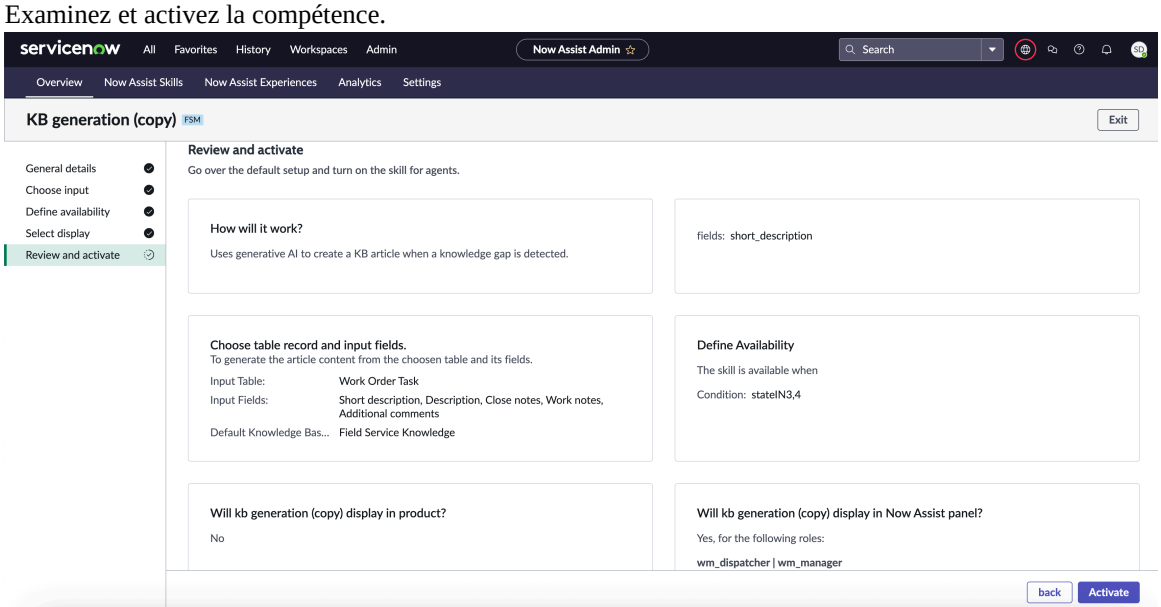
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Panneau Now Assist** : lorsque cette option est sélectionnée, la compétence de génération de base Now Assist de connaissances est disponible dans le Now Assist panneau.

  Pour que la compétence apparaisse dans le Now Assist panneau, sélectionnez la flèche pointant vers le bas pour identifier les rôles qui peuvent l'utiliser. Les seuls rôles pris en charge sont wm_manager et wm_dispatcher.

**b.** Sélectionnez **Enregistrer et continuer** pour passer à l'étape suivante.

**8.** Examinez et activez la compétence.




Examinez vos choix et sélectionnez **Activer** pour terminer la personnalisation de la compétence.

## Créer un assistant pour Gestion des services sur site

Configurez un Now Assist entrée pour aider les techniciens à résumer les tâches de commande de travaux et à Service sur site trouver des articles pertinents Base de connaissances pour accomplir efficacement leurs tâches à partir de l'application Agent mobile®Agent virtuel.

### Avant de commencer

Rôle requis : wm_admin

Le module d'extension Service sur site Mobile (com.sn_fsm_mobile) doit être installé pour être utilisé Now AssistAgent virtuel dans Mobile.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'entrée Now AssistAgent virtuel pour FSM, disponible prêt à l'emploi, permet aux agents de poser des questions et d'obtenir des réponses spécifiques trouvées dans Base de connaissances les articles. Il source l'article utilisé pour fournir la réponse et fournit la réponse pertinente qui s'y trouve. En fournissant un accès immédiat aux informations essentielles, l'in Now AssistAgent virtuel for FSM permet aux techniciens de résoudre les problèmes plus rapidement et plus précisément, améliorant ainsi la qualité du service et la satisfaction des clients. Cette configuration est requise pour voir l'entrée Agent virtuel de Service sur site Agent mobile® l'applicationNow Assist. Les étapes suivantes vous guident tout au long du processus d'activation de cet agent virtuel afin d'optimiser votre Gestion des services sur site.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour configurer et contrôler qui a accès aux agents IA et aux workflows qu'ils gèrent, reportez-vous à la section Implement access control in Now Assist AI agents .

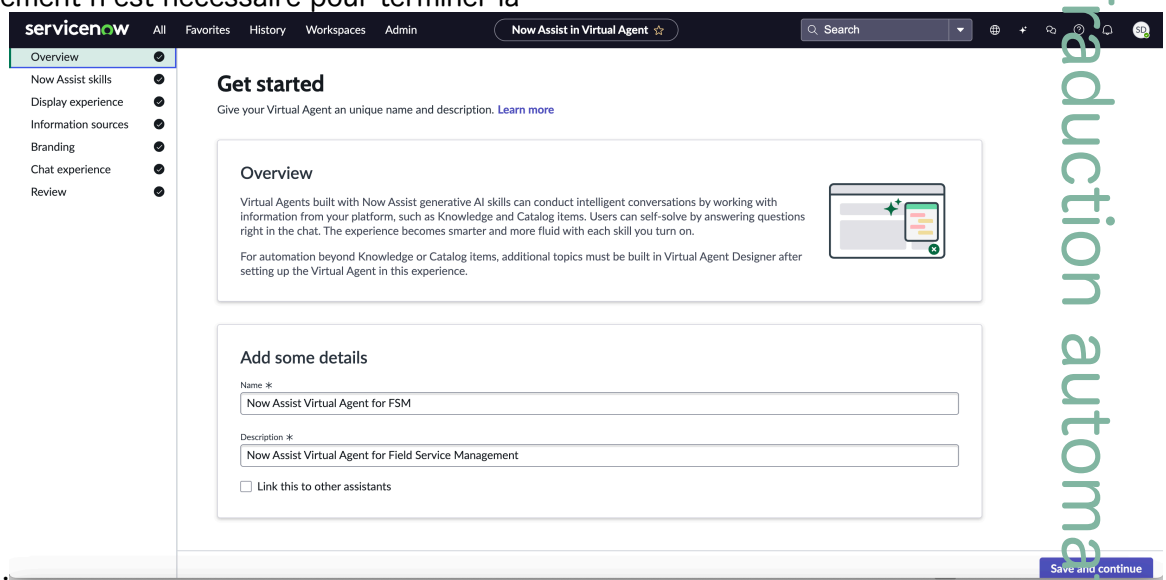
### Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Assistants**.
2. Sélectionnez **Agent virtuel Now Assist pour FSM**.

> **Remarque :**
>
> Si vous sélectionnez l'un des assistants par défaut, certaines options inapplicables peuvent s'afficher. Ces options font partie du menu par défaut et n'affecteront pas votre tâche.

3. Passez en revue chacune des sept étapes de configuration guidée :

Toutes les étapes de configuration guidée sont préconfigurées. Aucun changement n'est nécessaire pour terminer la configuration.




#### Étapes de la configuration guidée

| Étapes de la configuration guidée | Description |
|---|---|
| Vue d'ensemble | Dans la section Ajouter des détails, fournissez un nom et une description uniques pour votre Agent virtuel. |
| Compétences Now Assist | Activez les compétences des questions-réponses Now Assist et des rubriques Now Assist. |
| Afficher les expériences | Définissez l'expérience d'affichage pour mobile sur Now Assist pour FSM. |
| Sources d'information | Sélectionnez la table des connaissances comme source d'informations. |
| Marques | Définissez la personnalisation pour mobile sur Now Assist pour FSM. |
| Expériences de messagerie instantanée | Gérez les messages d'accueil, de fermeture et de secours. |

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 la configuration guidée | Description |
|---|---|
| Revue | Examinez vos choix et, éventuellement, testez votre agent virtuel. |

4. Sélectionnez **Continuer et Enregistrer** après avoir vérifié chaque étape.
5. Sélectionnez **Activer** après l'étape de révision finale.

# Utiliser Now Assist pour Gestion des services sur site (FSM)

Vous pouvez l'utiliser Now Assist pour Gestion des services sur site (FSM) pour générer des résumés de tâches de commande de travaux.

## Générer un résumé de tâche de commande de travaux

Générez un résumé directement à partir de l'enregistrement de tâche de commande de travaux.

### Avant de commencer

Rôle requis : wm_qualifier, wm_dispatcher wm_agent

### Procédure

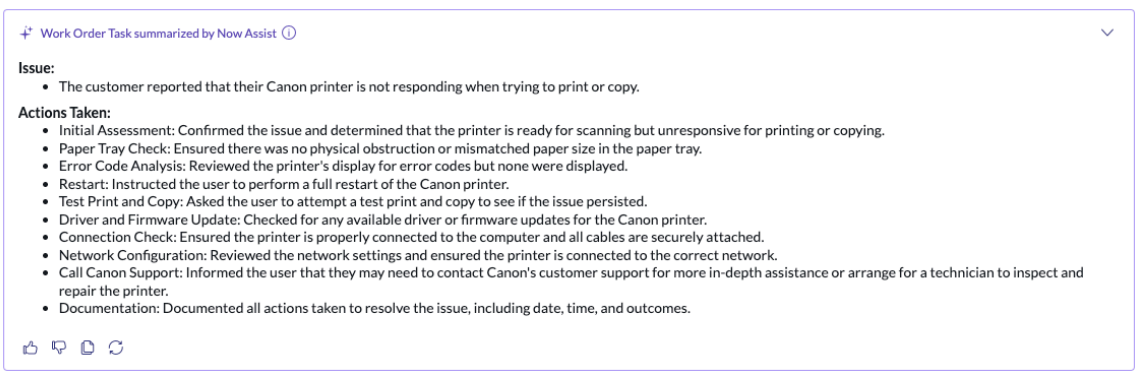
1. Accédez à une tâche de commande de travaux.
2. Sélectionnez **Résumer**.

### Résultats

Un résumé est généré pour la tâche de commande de travaux.

### Example: Générer un résumé pour une tâche de travail en cours

Alex, l'agent, termine une tâche de réparation d'imprimante. Pour conclure la tâche, ils génèrent un résumé à l'aide de la procédure.




### Que faire ensuite

Vous pouvez marquer le résumé comme utile ou inutile, copier le résumé ou actualiser pour le générer 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.

# Générer des résumés de fermeture des tâches de commande de travaux dans ServiceNow Agent

Générez des résumés de fermeture des tâches de commande de travaux dans l'application ServiceNow Agent pour créer des notes détaillées et fermer les tâches plus rapidement.

## Avant de commencer

Les agents peuvent uniquement générer des résumés pour les tâches de commande de travaux qui leur sont affectées. La tâche de commande de travaux doit être à l'état **Travail en cours**. Les notes de travail doivent comporter au moins 200 mots pour générer un résumé.

Pour plus d'informations sur la fermeture des tâches de commande de travaux, reportez-vous à la section Fermer une tâche de commande de travaux terminée sur un équipement mobile.

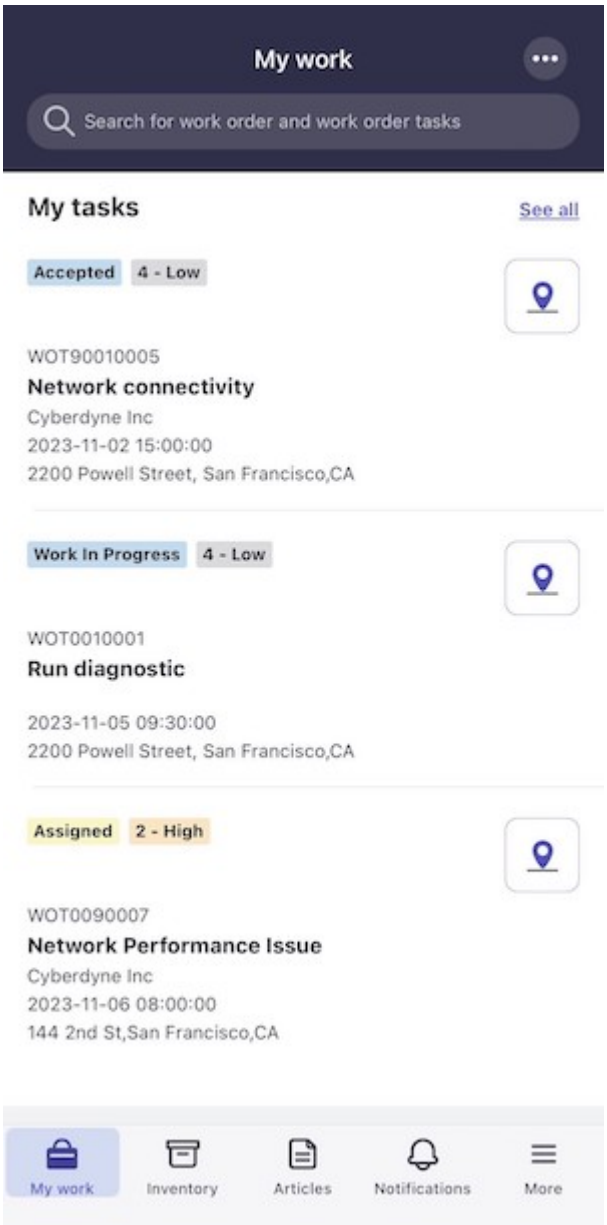
Rôle requis : agent

## Procédure

1. Accédez à la **Mes tâches**.
2. Dans la section Mes tâches, sélectionnez la tâche de commande de travaux que vous souhaitez fermer.

Traduction automatique

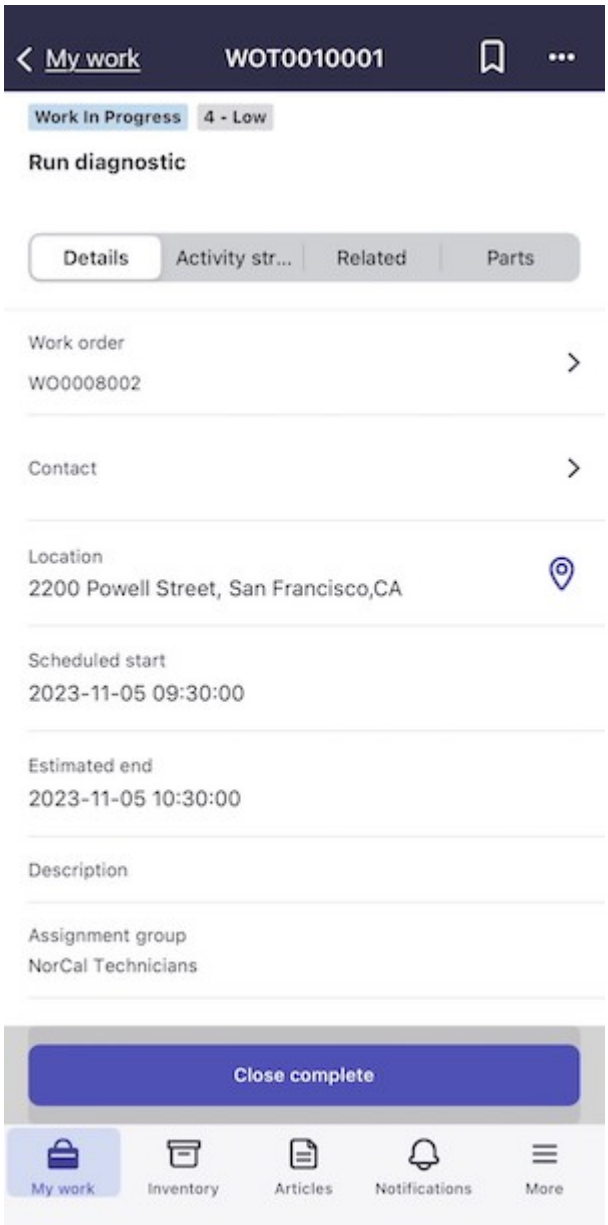
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.




**3.** Appuyez sur **Fermer terminé**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

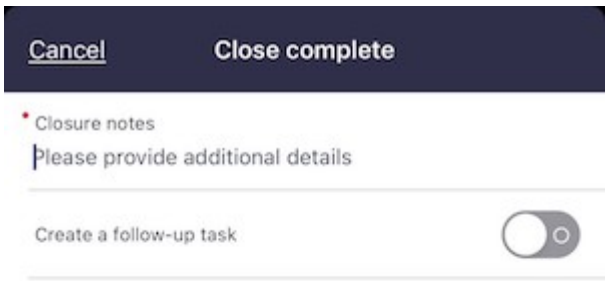


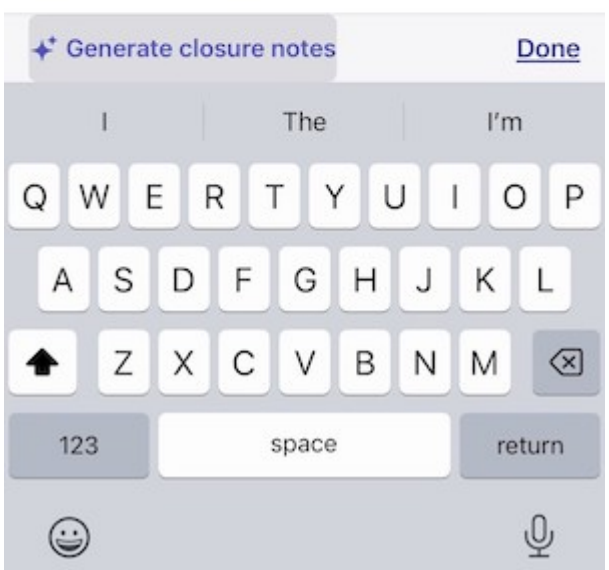

**4.** Appuyez sur le champ **Notes de fermeture** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Appuyez sur ✦ **Générez des notes de fermeture**.




**Résultats**
Un résumé de fermeture est généré pour la tâche de commande de travaux. Vous pouvez modifier le résumé une fois qu'il a été généré. Étant donné que les informations contenues dans ces champs sont générées automatiquement, il est conseillé de relire le texte pour vérifier qu'il est exact.

## Générer un article de la base de connaissances à partir de l'environnement CSM/FSM Espace de travail configurable et classique avec Now Assist

En tant qu'agent, générez des articles de la base de connaissances pour les tâches de commande de travaux fermées dans l'environnement CSM/FSM Espace de travail configurable et classique avec Now Assist.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

### Avant de commencer

Pour générer un article de la base de connaissances pour une tâche de commande de travaux, la tâche de commande de travaux doit avoir l'état Fermé terminé ou Fermé incomplet. En outre, la tâche de commande de travaux ne doit pas déjà avoir un article de la base de connaissances lié.

Les configurations de propriétés système suivantes sont requises pour que les agents puissent utiliser le modèle KCS (Knowledge Centered Service) lors de la génération d'articles de la base de connaissances.

- Installez le module d'extension Gestion des connaissances avancée. Pour plus de détails, voir Activate the Knowledge Management Advanced plugin .
- Activez les services centrés sur les connaissances (KCS) pour FSM en définissant la propriété `sn_fsm.enable_knowledge_kcs` système sur vrai. Sinon, Now Assist le modèle standard est utilisé.

Pour permettre à un agent de voir l'expérience Now Assist sur la page Créer un article, assurez-vous que les critères de génération de base de connaissances suivants sont configurés :

- Les compétences de connaissances du workflow Client, de FSM et du workflow de la plateforme sont activées.
- Dans la console Administrateur Now Assist, assurez-vous que les critères suivants sont en place :
  - L'enregistrement de table et les champs d'entrée doivent être spécifiés.
  - Les conditions de disponibilité des compétences doivent être spécifiées dans la liste des attributs.
  - L'affichage de la fonctionnalité de génération de la base de connaissances intégrée au produit et le Now Assist panneau doivent être spécifiés.
- **La création d'article** doit être configurée 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 : wm_dispatcher, wm_manager

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans l'environnement FSM Espace de travail configurable et classique, vous pouvez générer les informations de l'article de la base de connaissances pour une tâche de commande de travaux en sélectionnant **Créer un article de base de connaissances** sur l'enregistrement de tâche de commande de travaux. Cette action d'interface utilisateur affiche Utiliser l'IA pour rédiger ce modal d'article. En utilisant ce modal, vous pouvez choisir d'écrire l'article vous-même ou de rédiger un brouillon d'article et Now Assist de réviser et modifier le texte de l'article de la base de connaissances.

### Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail configurable CSM/FSM**.
2. Ouvrez une tâche de commande de travaux qui vous est affectée.
   L'état d'enregistrement de la tâche de commande de travaux doit être Fermé.
3. Créez l'article en sélectionnant **Créer une base de connaissances** à partir des actions d'interface utilisateur de l'enregistrement de tâche de commande de travaux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

**Remarque :**

L'action d'interface utilisateur **Créer un article de base de connaissances** n'est visible que lorsqu'une tâche de commande de travaux n'est associée 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 Administrateur Now Assist 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**.

   **Remarque :**
   Lors de la création d'un article à l'aide Now Assist de , une fois le processus déclenché, il ne peut pas être arrêté. Now Assist continue de générer l'article même si vous fermez la fenêtre modale.

7. Dans le modal Sélectionner les options, sélectionnez la **base de connaissances** dans laquelle vous souhaitez publier l'article et la langue de l'article à utiliser pour générer l'article.

   **Remarque :**
   Pour plus d'informations sur le choix de la langue, reportez-vous à la section Generate a Knowledge article using multi-language support .

8. Sélectionnez **Continuer**.
9. Choisissez jusqu'à cinq tâches de commande de travaux pertinentes dans le nouveau modal pour générer l'article et sélectionnez **Poursuivre avec les tâches sélectionnées**, sinon sélectionnez **Annuler**.

   **Remarque :**
   Si aucune tâche de commande de travaux similaire n'existe, ce modal n'apparaîtra pas et l'article sera créé. L'article généré, en fonction des enregistrements pertinents choisis, sera lié à la fois à la tâche de commande de travaux du compte et à toutes les tâches de commande de travaux pertinentes sélectionnées.

   a. **Facultatif :** Une fois que l'article apparaît dans un nouvel onglet avec un numéro d'ID unique pour l'article de la base de connaissances, vous pouvez cliquer sur l'icône étincelante pour **élaborer** ou **raccourcir** le texte sélectionné.

   b. Sélectionnez **Insérer** pour inclure le texte modifié ou mettez à jour manuellement le texte.

10. Examinez l'article Now Assist généré et sélectionnez **Soumettre** ou **Publier**.
    Le Now Assist message de réussite disparaît, indiquant qu'il ne s'agit plus d'un Now LLM Service article généré.

## Résumer une discussion Barre latérale

Générez un résumé des discussions entre les agents, les répartiteurs et les experts techniques à l'aide de la compétence de Barre latérale synthèse de l'applicationNow Assist pour Gestion des services sur site (FSM).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.

### Avant de commencer
Rôle requis : wm_dispatcher, wm_manager

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez effectuer ces actions à l'aide de Barre latérale la synthèse :

- Résumez la discussion à n'importe Barre latérale quel moment de la discussion à l'aide de l'action rapide /Résumer.
- Partagez la discussion Barre latérale dans les notes de travail.
- Ajoutez des commentaires au résumé.

**Remarque :**
La Barre latérale compétence de résumé de discussion se trouve sur la carte de compétence de messagerie instantanée dans le groupe Client.

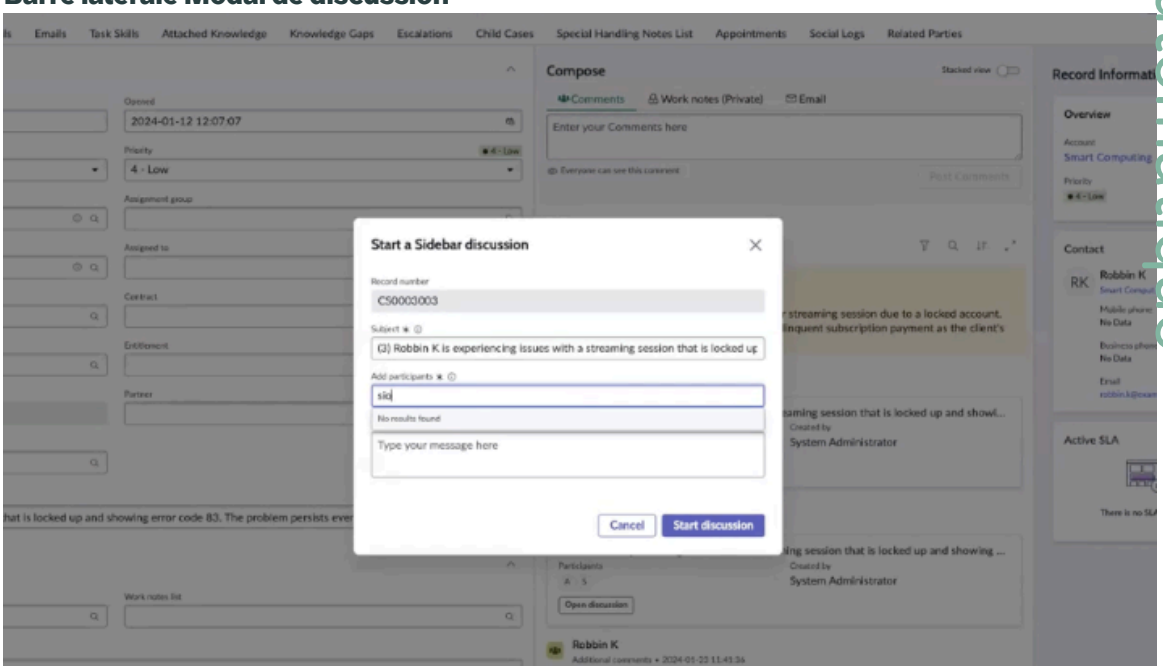
### Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail configurable CSM/FSM** et ouvrir une tâche de commande de travaux qui prend en charge Barre latérale la discussion et la synthèse.
2. Choisissez une discussion existante ou démarrez une nouvelle discussion.

   Pour démarrer une nouvelle discussion, procédez comme suit.

   a. Sélectionnez **Discuter**.
   b. Ajoutez des participants au modal **Démarrer une discussion dans la barre latérale** .
   c. Sélectionnez **Démarrer une discussion**.

**Barre latérale Modal de discussion**




3. Générez un résumé de la Barre latérale discussion au cours de la conversation 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 ( ).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Après avoir résumé la Barre latérale discussion, vous pouvez l'ajouter aux notes de travail et fournir des commentaires à ce sujet.

## Résumer une discussion Sidebar sur l'application ServiceNow Agent

Sur l'application ServiceNow Agent , générez un résumé des discussions entre les agents, les répartiteurs et les experts techniques à l'aide de la compétence de Barre latérale synthèse de l'application Barre latéraleNow Assist pour Gestion des services sur site (FSM) .

### Avant de commencer

Rôle requis : wm_agent

Assurez-vous que le module Barre latérale d'extension for Gestion des services sur site (com.sn_fsm_sidebar) est activé. Pour plus d'informations, consultez Activer Barre latérale pour l'application Service sur site Agent mobile.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Résumez la discussion à n'importe Barre latérale quel moment de la discussion à l'aide de l'action rapide /Résumer.

### Procédure

1. Accédez à une discussion dans la barre latérale.
   - Pour afficher les discussions pour une tâche de commande de travaux spécifique, accédez à la tâche de commande de travaux et sélectionnez l'icône **Barre latérale de l'enregistrement** (icône
   - Pour afficher toutes les discussions, sélectionnez l'icône **Barre latérale globale** ( ).
2. Appuyez sur une discussion.
3. Générez un résumé de la Barre latérale discussion au cours de la conversation à l'aide de l'action rapide Résumer (entrez /Résumer dans la fenêtre de discussion Barre latérale active) ou en sélectionnant l'icône d'action rapide ( action ).

## Résumer un enregistrement à l'aide de Now AssistAgent virtuel

Vous pouvez créer un résumé d'un enregistrement de tâche de commande de travaux à l'aide de l'entrée Now AssistAgent virtuel directement depuis l'application ServiceNow Agent .

### Avant de commencer

Rôle requis : wm_agent

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez résumer un enregistrement en lançant Demander Now Assist à partir de l'écran d'accueil et en tapant « résumer un enregistrement » ou en accédant à un enregistrement de tâche de commande de travaux spécifique et en utilisant le menu Actions rapides. Les deux méthodes offrent un moyen rapide et efficace de générer un résumé.

### Procédure

1. Accédez à **Mes tâches**.
2. Dans Actions rapides, sélectionnez **Demander 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.

Pour Android les utilisateurs, cette icône apparaît sous la forme d'un symbole plus (icône ).

Pour iOS les utilisateurs, cette icône apparaît sous la forme de points de suspension ( )

3. Dans le panneau Now Assist, tapez « résumer un enregistrement » et suivez les invites.
4. Appuyez sur **Envoyer**.
5. Appuyez sur **Terminé**.
6. **Facultatif :** Appuyez sur l'icône plus pour commencer une nouvelle conversation.

## Résumer un enregistrement directement à partir d'un enregistrement de tâche de commande de travaux à l'aide de Now AssistAgent virtuel

Générez un résumé à partir de l'enregistrement de tâche de commande de travaux.

### Avant de commencer

Rôle requis : wm_agent

https://player.vimeo.com/video/1101340558?h=a47c179e09&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

### Procédure

1. Accédez à la **Mes tâches**.
2. Dans la section **Mes tâches** , appuyez sur un enregistrement de tâche de commande de travaux.
3. Appuyez sur l'icône **Actions rapides** dans le coin supérieur droit de l'écran.
4. Appuyez sur **Demander Now Assist**.
5. Appuyez sur **Afficher toutes mes options**.

**Remarque :**

Toutes les compétences configurées par un administrateur pour Now Assist dans Agent virtuel sont affichées.

6. Appuyez sur **Résumer un enregistrement**.
7. Appuyez sur **Terminé**.
8. **Facultatif :** Appuyez sur l'icône plus pour commencer une nouvelle conversation.

## Utiliser la recherche conversationnelle pour l'assistance technique

Posez des questions en langage naturel et obtenez des réponses rapides et précises du Base de connaissances, y compris des informations supplémentaires et des étapes connexes pour une aide efficace, le tout à partir de l'application ServiceNow Agent .

### Avant de commencer

Rôle requis : wm_agent

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

https://player.vimeo.com/video/1101327474?h=35bd66dbdd&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

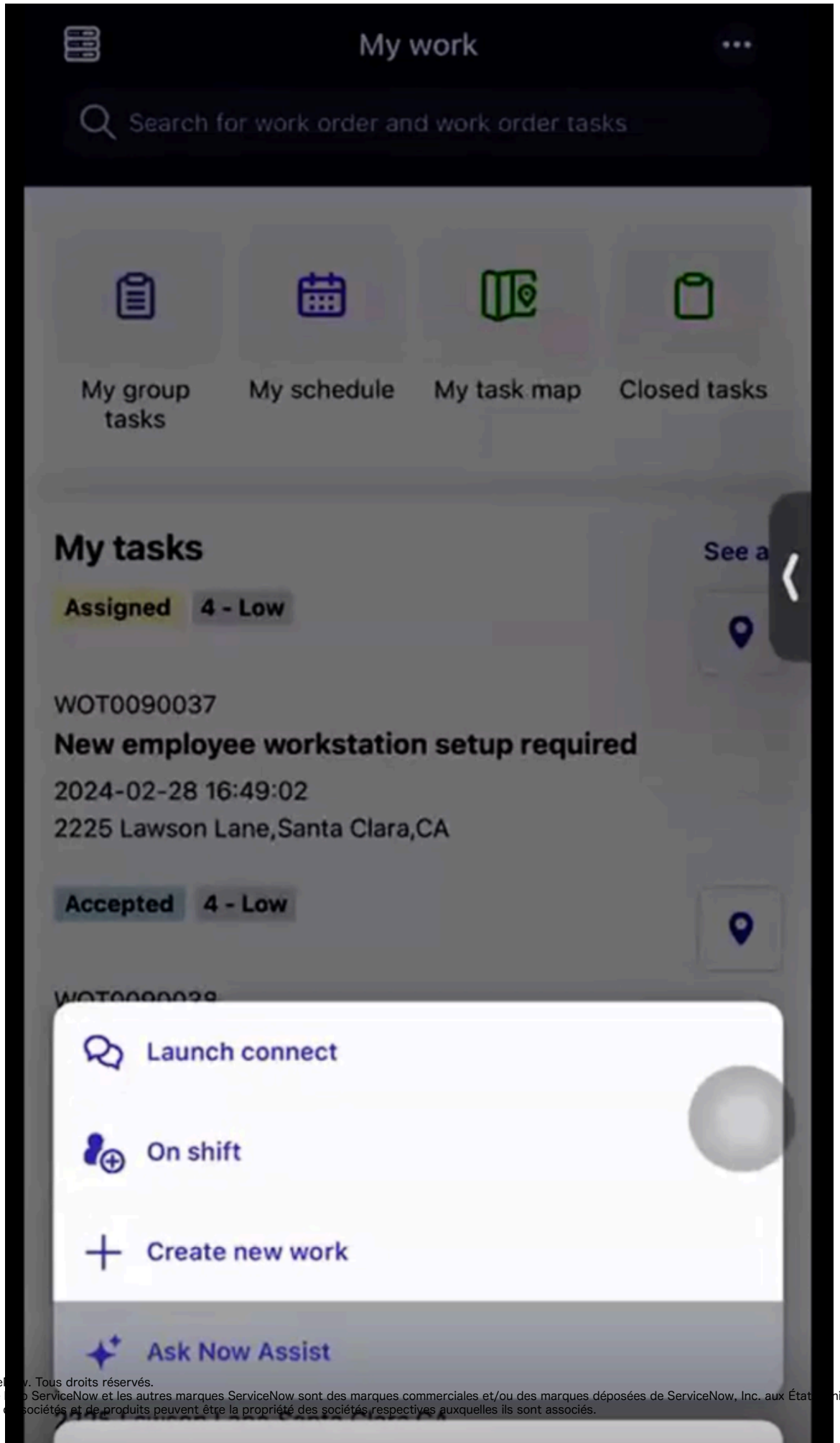
Vous pouvez utiliser le traitement du langage naturel pour poser des questions dans vos propres mots et recevoir des réponses immédiates et précises du Base de connaissances. La recherche conversationnelle complète ces réponses avec des détails pertinents et des conseils étape par étape, ce qui améliore votre capacité à diagnostiquer et à résoudre efficacement les problèmes. Cette approche garantit que vous disposez de toutes les informations nécessaires pour effectuer leurs tâches avec précision.

### Procédure

1. Accédez à **Mes tâches** ou **à Mes tâches**.
2. Dans Actions rapides, appuyez sur **Demander 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.




Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 panneau Now Assist, tapez une question.
   Par exemple : « Comment installer un routeur ? »
4. Appuyez sur **Envoyer**.
5. **Facultatif :** Appuyez sur **Sources** pour vérifier l'origine de l'information.
6. Appuyez sur **Terminé** pour mettre fin à la conversation.
7. **Facultatif :** Appuyez sur l'icône plus pour commencer une nouvelle 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.