



# Secteur public de Xanadu

Dernière mise à jour: 17/12/2025

Traduction automatique

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

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

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

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

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

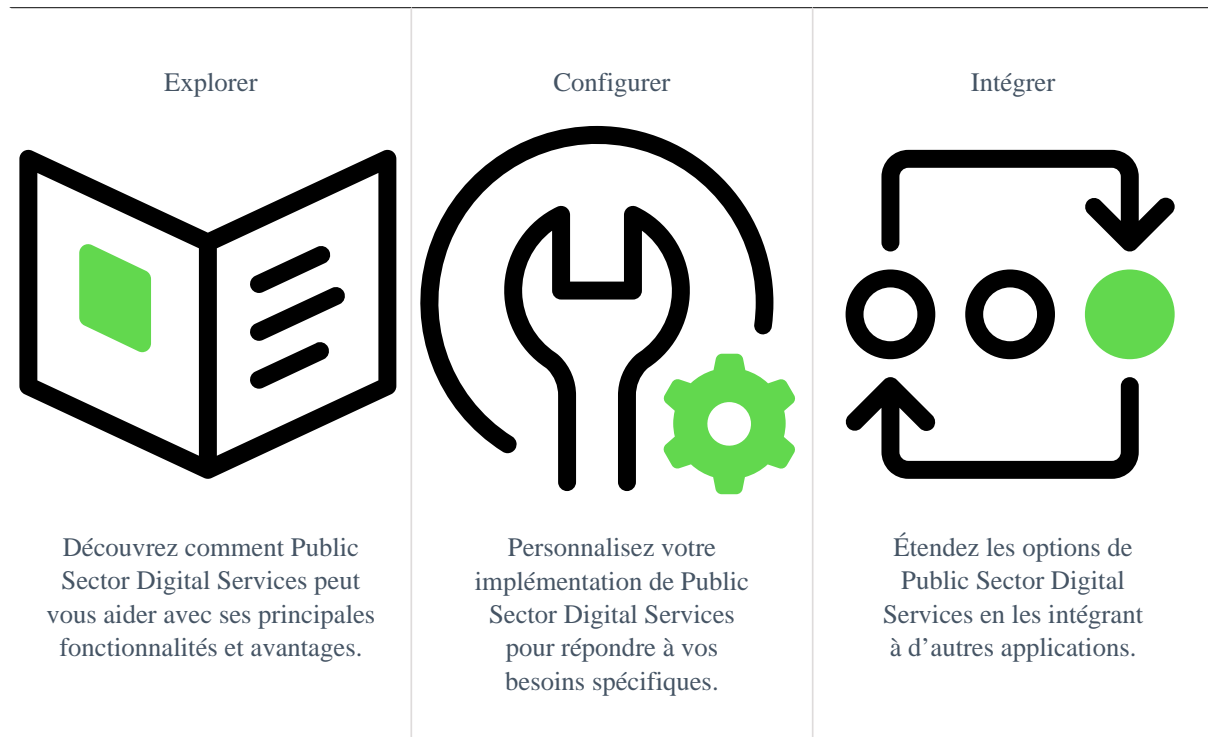
# Sommaire

<b>Services digitaux pour le secteur public.....</b>	<b>5</b>
Explorer Services digitaux pour le secteur public.....	7
Playbooks.....	10
Portail de services pour gouvernement.....	11
Expérience de l'agent.....	13
Now Assist.....	14
Configurer Services digitaux pour le secteur public.....	16
Installer et configurer Base des services digitaux pour le secteur public l'application.....	18
Installer la solution d'analyse et de reporting pour Services digitaux pour le secteur public.....	59
Installer et configurer Now Assist pour Services digitaux pour le secteur public (PSDS).....	59
Installer et configurer le playbook de demande de service.....	64
Installer et configurer le playbook de demande d'informations.....	73
Installer et configurer le playbook pour les licences et les autorisations.....	82
Installer et configurer le playbook des avantages sociaux.....	99
Réétiqueter les articles pour une utilisation dans le secteur public après la mise à niveau.....	113
Ré-étiqueter les éléments du portail d'emplacement de Service d'entreprise pour une utilisation dans le secteur public après la mise à niveau.....	115
Associer un emplacement d'agence à un service public.....	116
Définitions de service pour Services digitaux pour le secteur public.....	118
Cycle de vie d'un ticket de service public.....	120
Définir les processus et les données d'un ticket de service public.....	123
Cas d'utilisation.....	127
[store-future: BEGIN review]	
[End]	
Modules d'extension installés.....	127
[store-future: BEGIN review]	
[End]	
Données de démonstration installées.....	128
[store-future: BEGIN review]	
[End]	
Intégrer Services digitaux pour le secteur publicavec d'autres applications.....	129
Gestion des services sur site.....	129
Utiliser Services digitaux pour le secteur public.....	130
Utilisation du portail de services pour gouvernement.....	131
Utilisation du portail de services de localisation d'entreprise (agence).....	154
Utilisation de Playbooks.....	156
Utiliser Agent mobile.....	218
Utilisation du Espace de travail configurable de CSM.....	237
Utilisation de Virtual Agent.....	240
Utiliser Now Assist pour Services digitaux pour le secteur public (PSDS).....	242
Solutions d'analyse et de génération de rapports pour Services digitaux pour le secteur public.....	244

Tableau de bord des services aux membres.....	245
Tableau de bord Vue d'ensemble des performances de services publics.....	249
Référence Services digitaux pour le secteur public.....	253
Modèle de données du secteur public.....	254
Relations des rôles principaux pour le secteur public.....	255
Catalogue de services pour le secteur public.....	255
Formulaires pour le secteur public.....	261
Glossaire.....	284

## Services digitaux pour le secteur public

Allez au-delà des types de tickets gouvernementaux packagés, en tirant parti du modèle de données pour créer vos propres workflows avec des outils low-code. Remplissez les demandes de service public de bout en bout avec des playbooks pré-packagés. Offrez une expérience personnalisée pour prendre en charge les demandes courantes des membres à l'aide de ressources telles que le portail, le catalogue de services, l'agent virtuel et les communautés en ligne. Utilisez l'application ServiceNow® Services digitaux pour le secteur public pour servir les membres, les entreprises et les agences sur une seule plateforme.



Traduction automatique

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

Traduction automatique

### Ressources supplémentaires

- Pour en savoir plus sur les nouveautés et les changements, consultez le [Public Sector Digital Services release notes](#) .
- Travaillez avec un spécialiste de l'implémentation pour rationaliser votre processus d'installation. Pour en savoir plus, consultez le [Customer Success Center](#) .

- Inscrivez-vous au [programme de formation et de certification Notions fondamentales de ServiceNow pour le secteur public](#) pour en savoir plus sur les fonctionnalités principales et les fonctionnalités spécifiques à la version.
- [Visitez la Now Community](#) pour partager des connaissances et entrer en contact avec d'autres personnes.
- Obtenez des instructions étape par étape pour vous aider dans vos ServiceNow<sup>®</sup> implémentations, mises à niveau et plus encore, consultez [Now Create](#).

## Explorer Services digitaux pour le secteur public

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

### Services digitaux pour le secteur public Vue d'ensemble

Vue d'ensemble de Public Sector Digital Services

#### Avantages

Public Sector Digital Services permet aux organisations gouvernementales et aux agences externes de soutenir les membres et les parties prenantes de l'entreprise, le tout à partir d'une plateforme unique. Allez au-delà du type de ticket gouvernemental packagé en exploitant le modèle de données gouvernemental pour créer vos propres workflows avec des outils low-code. Remplissez les demandes de service public de bout en bout avec des playbooks pré-packagés. Offrez une expérience personnalisée tout en augmentant l'efficacité des agents, en favorisant l'action pour prendre en charge les demandes courantes des membres à l'aide de ressources telles que le portail, le catalogue de services, l'agent virtuel et les communautés en ligne.

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

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

#### Affectez des tâches dans l'ensemble de votre entreprise

Guider les employés du gouvernement pour qu'ils répondent aux demandes de service public rapidement et de manière cohérente, et surveiller les progrès des autres agents et équipes. Créez un flux de travail unique entre les gouvernements et les agences afin de minimiser les temps de cycle et d'optimiser l'automatisation, de bout en bout. Permettre la prestation de services d'une agence à une autre en connectant le secteur public à d'autres départements tels que le service sur site, les finances et le juridique. Collaborez avec d'autres agences à l'aide du tableau visuel des tâches, du workflow et de l'automatisation.

#### Activer les aperçus avec des rapports et des tableaux de bord

Identifier les opportunités d'amélioration de la résolution des tickets, des performances des agents et de l'expérience de service, et agir sur les tendances révélées dans Analyse des performances for Services digitaux pour le secteur public. Surveillez les performances actuelles et antérieures afin d'identifier les domaines d'amélioration des produits, des services et des processus. Débloquez des informations pour anticiper les tendances, établir des priorités et

apporter des améliorations exploitables, telles que l'automatisation des résolutions de tickets les plus fréquents.

### Gérer le volume de tickets avec le libre-service

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

## Fonctionnalités principales

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

### Principales caractéristiques du secteur public

Fonctionnalité	Description	Rôle
<a href="#">Playbook sur les avantages sociaux</a>	Expérience de playbook de bout en bout qui guide les agents des services publics dans le processus de création ou de gestion des demandes pour un ou plusieurs programmes d'avantages sociaux	Agent
<a href="#">Playbook pour les licences et les autorisations</a>	Expérience de playbook de bout en bout qui guide les agents des services publics tout au long du processus de création ou de gestion des demandes de licences et d'autorisations	Agent
<a href="#">Information Request Playbook</a>	Expérience de playbook de bout en bout qui guide les agents des services gouvernementaux tout au long du processus de création ou de gestion des demandes d'enregistrements et d'informations publics	Agent
<a href="#">Playbook de demande de service</a>	Expérience de playbook de bout en bout qui guide les agents des services gouvernementaux dans le processus de création ou de gestion des demandes de services non urgents	Agent
<a href="#">Portail de services pour gouvernement</a>	Un portail dédié pour les membres, les parties prenantes de l'entreprise et les contributeurs (travaillant au nom des électeurs) pour demander des services publics, suivre des tickets, afficher et mettre à jour leurs profils, signaler des problèmes, demander des documents gouvernementaux,	Membre

**Principales caractéristiques du secteur public (suite)**

Fonctionnalité	Description	Rôle
	etc. Les propriétaires d'entreprise peuvent également enregistrer une entreprise, gérer les contacts et demander des services publics, des permis ou des licences.	
<a href="#">Service Portal Business Location</a>	Un portail dédié permettant aux agences de gérer des emplacements d'agence internes et externes et d'ajouter des éléments de catalogue de services à des emplacements d'agence spécifiques.	Agent
<a href="#">Now Assist pour PSDS</a>	Utilisez Now Assist pour PSDS pour résumer les informations du ticket et générer des notes de résolution de ticket. Permettez à vos agents de comprendre le contexte du ticket afin qu'ils puissent proposer des résolutions à vos membres.	Agent
<a href="#">Analyse des performances de services publics</a>	Indicateurs de rendement et visualisations de données sur les services gouvernementaux offerts aux électeurs, aux entreprises et aux organismes et demandés par ceux-ci.	Responsable
Espace de travail configurable de CSM	Un espace de travail dédié et personnalisable permettant aux agents gouvernementaux et aux agents d'agences externes de travailler sur des problèmes et de fournir des services aux citoyens, aux agences et aux entreprises. Les agents peuvent gérer leurs tickets, vérifier les demandes de service et même lancer des demandes pour d'autres personnes.	Agent
<a href="#">Rôles basés sur les profils dans Services digitaux pour le secteur public</a>	Rôles pour les fonctions du secteur public. Ces rôles contrôlent l'accès aux fonctionnalités et aux informations du secteur public. Pour plus de détails, voir <a href="#">Rôles basés sur les profils dans Services digitaux pour le secteur public</a> .	Administrateur
<a href="#">Définitions de service pour Services digitaux pour le secteur public</a>	Vous permet de mapper un service public, un service d'information ou un service de licence et autorisation à la liste des services proposés par votre agence pour résoudre cette demande.	Administrateur

Traduction automatique

## Principales caractéristiques du secteur public (suite)

Fonctionnalité	Description	Rôle
Agent virtuel	Aide les utilisateurs à compléter ou à mettre à jour des demandes pour divers services publics grâce à un chatbot qui s'exécute sur le Government Service Portal et dans les applications de messagerie tierces prises en charge, telles qu'Engagement Messenger.	Agent
Modèle de données extensible	La flexibilité de la plateforme Services digitaux pour le secteur public vous fournit un modèle de données que vous pouvez étendre et exploiter pour répondre à vos besoins.	Administrateur
Catalogue de services extensible	Types de services disponibles, tels que les licences, les permis, les demandes de service et les avantages. Options de demande de service prédéfinies que les électeurs et les entreprises peuvent choisir à partir du Portail de services pour gouvernement.	Administrateur
Ticket de service pour gouvernement extensible	Type de ticket de base adapté aux services gouvernementaux. Vous pouvez étendre ce type de ticket pour créer d'autres types de ticket public pour différents services publics.	Administrateur

## Playbooks pour Services digitaux pour le secteur public

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

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

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

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

The screenshot displays the ServiceNow CSM/FSM Configurable Workspace interface. The main content area is titled 'Application for Commercial Fishing License'. It features a 'Case Information' section with various fields: Number (LPC0001172), Opened (2023-11-28 10:38:50), Business (Boxeo), Priority (4 - Low), Business contact (George Warren), Channel (Web), Constituent, Assignment group, Product (Commercial Fishing Permit), Assigned to, Service/Service (Commercial Fishing Permit), Partner, Assigned to agency, and Requested by agency. A 'Record Information' sidebar on the right provides an overview of the record, including the number, short description, stage (Intake), and state (Draft). It also lists the contact information for George Warren, Network Administrator, including his business phone and email address. A 'Timeline' section is visible at the bottom of the sidebar.

Trois applications sont disponibles pour Services digitaux pour le secteur public vous permettre de créer et d'utiliser des playbooks :

#### **Playbook sur les avantages sociaux**

Fournit un workflow de bout en bout pour le traitement des demandes de programmes de prestations sociales soumises par les utilisateurs finaux du secteur public.

#### **Playbook pour les licences et les autorisations**

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

#### **Information Request Playbook**

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

#### **Playbook de demande de service**

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

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

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

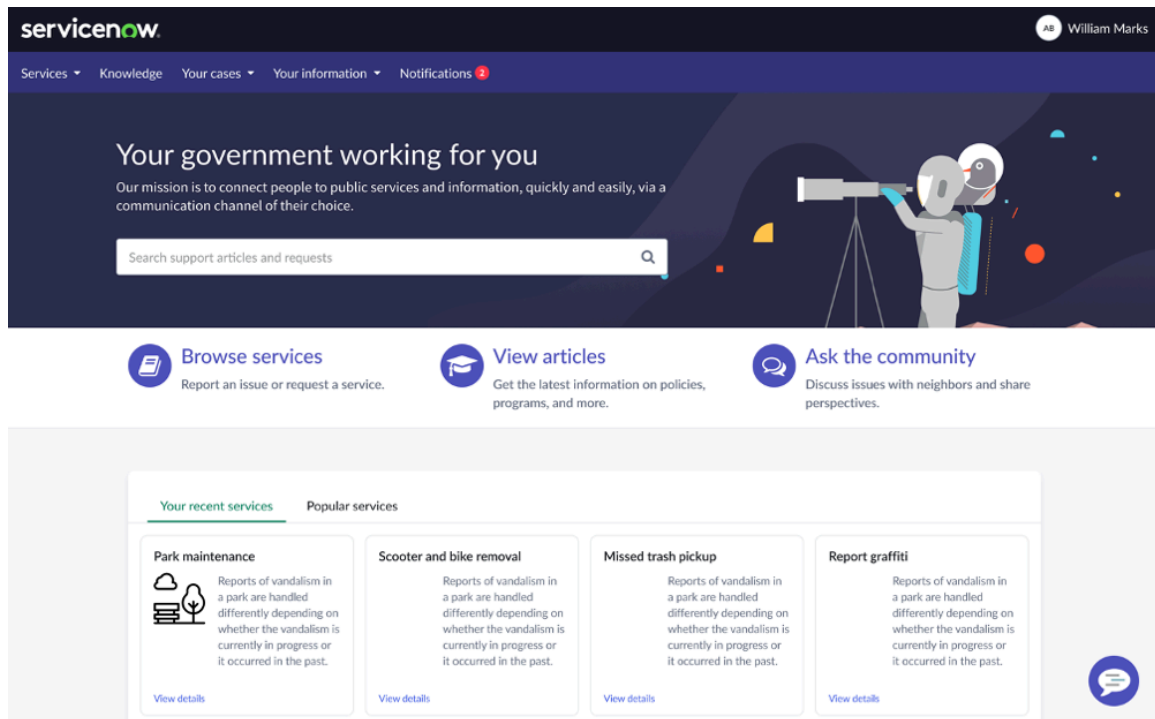
## **Portail de services pour gouvernement**

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

## Government Service Portal pour les électeurs

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

Cet exemple montre la page d'accueil par défaut pour un utilisateur inscrit du Services digitaux pour le secteur public Government Service Portal.



### **i** Remarque :

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

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

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

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

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

## Government Service Portal pour les entreprises et les entités d'entreprise

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

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

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

## Expérience de l'agent

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

### Espace de travail configurable CSM

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

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

### Mobile Agent

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

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

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

### Affectation de travail avancée

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

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

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

Utilisez l'application pour résumer les ServiceNow® informations du ticket et générer des notes de résolution de ticket. Permettez à vos agents de comprendre le contexte du ticket afin qu'ils puissent proposer des résolutions plus rapides à vos membres. Avec l'application Now Assist pour Services digitaux pour le secteur public (PSDS) , vos agents peuvent utiliser l'IA générative pour résumer les détails et commenter l'activité de chaque ticket de service public afin d'obtenir le contexte du ticket. Ils peuvent également générer des notes de résolution de ticket à partager avec d'autres agents.

### Vue d'ensemble de Now Assist

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

- Un résumé de conversation instantanée d'interaction fournit le contexte de la conversation de messagerie instantanée entre vos agents et vos clients à différents moments du transfert, par exemple lorsqu'un historique de messagerie instantanée d'Agent virtuel est transmis à un agent actif ou lorsqu'un agent actif transfère un historique de messagerie instantanée avec un client à un autre agent actif.
- Un résumé de ticket permet à un agent de recueillir le contexte du ticket sur des tickets complexes ou de longue durée. Étant donné que ces tickets peuvent contenir beaucoup d'informations, y compris des conversations avec le membre ou d'autres agents, un agent peut générer un résumé pour mieux comprendre plus rapidement.
- Les notes de résolution de ticket peuvent aider un agent à conclure les tickets plus rapidement et fournir le contexte de la résolution de ticket aux autres agents susceptibles de rencontrer des problèmes similaires.

### Now Assist panneau dans Espace de travail configurable de CSM

Un agent peut utiliser le Now Assist panneau dans Espace de travail configurable de CSM. Cette interface conversationnelle permet à un agent de demander un résumé du ticket et de

générer les notes de résolution du ticket. Pour en savoir plus sur le panneau Now Assist, consultez [Now Assist panel](#) .

## Now Assist dans Recherche IA

L'application intégrée permet d'extraire des réponses exploitables aux résultats Genius de questions-réponses à partir des articles de la base de connaissances trouvés dans Agent virtuelCentre des employésPortail de servicesles recherches globales, et .Recherche IANow AssistNow LLM Service En utilisant cette application, un agent peut améliorer l'expérience client en récupérant le contenu pertinent de la base de connaissances et en générant des réponses concises. Pour plus d'informations, consultez [Now Assist in AI Search](#) .

## Traitement de données sensibles

Les informations personnellement identifiables et autres données sensibles peuvent être masquées afin qu'elles n'apparaissent pas dans les invites de l'IA générative. Un texte d'espace réservé est envoyé avec l'invite à la place, et ce texte d'espace réservé est remplacé par le texte d'origine après réception de la réponse. Ce masquage bidirectionnel garantit que vos utilisateurs voient les valeurs correctes, mais qu'ils Now LLM Service ne sont exposés à aucune information sensible. Pour plus d'informations, [reportez-vous à la section Commande de catalogue multi-tours](#) .

## Dépannage et demande d'aide

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

## Limitations de l'IA

Cette application utilise l'intelligence artificielle (IA) et l'apprentissage machine, des domaines d'étude à l'évolution rapide qui génèrent des prédictions basées sur des 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 vous aider à atténuer ces problèmes, nous vous recommandons vivement de tester et d'évaluer l'utilisation que vous faites de cette application pour vérifier qu'elle est appropriée à votre utilisation, d'avoir recours à une vérification humaine le cas échéant et d'éviter de vous fier uniquement aux résultats générés par l'IA pour prendre des décisions. 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.

## Traitement des données

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

## Collecte de données

ServiceNow collecte et utilise les entrées, les sorties et les modifications des sorties de cette application pour développer et améliorer les technologies ServiceNow, y compris les modèles ServiceNow et les produits d'IA. En outre, cette application collecte Informations sur le ticket (pour la synthèse des tickets). Les clients peuvent se désabonner de la collecte de données future à tout moment, comme décrit dans la page [Now Assist Se désabonner](#).

Pour en savoir plus, consultez la documentation [Now Assist](#).

### Information associée

[Now Assist](#)

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

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

## Configurer Services digitaux pour le secteur public

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

### Installation et configuration Services digitaux pour le secteur public

La configuration Services digitaux pour le secteur public implique plusieurs tâches principales :

- Installation et configuration de l'application Base des services digitaux pour le secteur public et du pack de contenu Performance Analytics.
- Configuration d'un ou de plusieurs playbooks dans le pour une Espace de travail configurable de CSM utilisation avec Services digitaux pour le secteur public.
- Configurer des fonctionnalités supplémentaires pour une utilisation dans le secteur public, telles que Agent virtuel, Engagement Messenger et des définitions de service personnalisées.

En tant qu'utilisateur disposant du rôle administrateur, effectuez les tâches de configuration principales suivantes pour configurer Services digitaux pour le secteur public.

#### Tâches de configuration Services digitaux pour le secteur public

Tâche de configuration	Description
<a href="#">Installer et configurer Base des services digitaux pour le secteur public l'application</a>	Installez et configurez le module d'extension d'application Base des services digitaux pour le secteur public (com.sn_public_sector_digital_services_core) à partir du ServiceNow Store. Il fournit les fonctionnalités du secteur public utilisées par les citoyens, les entreprises, les agents d'agence, les agents gouvernementaux et les gestionnaires de services gouvernementaux.
<a href="#">Installer le pack de contenu Performance Analytics pour Public Sector Digital Services</a>	Installez le module d'extension Pack de contenu Analyse des performances pour Services digitaux pour le secteur public (com.sn_public_sector_digital_services_pa) à partir

## Tâches de configuration Services digitaux pour le secteur public (suite)

Tâche de configuration	Description
	du ServiceNow Store. Cette application fournit des tableaux de bord que les agents gouvernementaux et les gestionnaires de services peuvent utiliser pour suivre les tickets gouvernementaux et surveiller les services gouvernementaux offerts aux électeurs et reçus par eux.
Installer et configurer Now Assist pour Services digitaux pour le secteur public (PSDS)	Installez et configurez l'application Now Assist pour Services digitaux pour le secteur public (PSDS) de sorte que vos agents puissent utiliser les compétences de l'IA générative dans Espace de travail configurable de CSM et dans Interface utilisateur principale.
Installer et configurer l'application Playbook de demande de service	Installez et configurez le module d'extension de l'application Playbook de demande de service (sn_gsm_srvc_req) à partir du ServiceNow Store. Il fournit un workflow de bout en bout pour le traitement des demandes de services non urgents soumises par les utilisateurs finaux du secteur public.
Installer et configurer l'application Information Request Playbook	Installez et configurez le module d'extension de l'application Information Request Playbook (sn_gsm_info_req) à partir du ServiceNow Store. Il fournit un workflow de bout en bout pour traiter les demandes d'informations d'archives publiques soumises par les utilisateurs finaux du secteur public.
Installer et configurer l'application Playbook pour les licences et les autorisations	Installez et configurez le module d'extension d'application Playbook pour les licences et les autorisations (sn_gsm_license_permit) à partir du ServiceNow Store. Il fournit aux agents gouvernementaux un processus prédéfini pour le traitement et la résolution des demandes de licence et d'autorisation soumises par les utilisateurs finaux du secteur public.
Installer et configurer l'application Playbook sur les avantages sociaux	Installez et configurez le module d'extension d'application Playbook pour les licences et les autorisations (sn_gsm_license_permit) à partir du ServiceNow Store. Il fournit aux agents gouvernementaux un flux de travail prédéfini pour l'examen des demandes de divers programmes de prestations sociales offerts par votre agence.

## Autres tâches de configuration

En plus d'installer l'application et les playbooks pour le secteur public, vous pouvez configurer d'autres fonctionnalités pour une utilisation dans le secteur public :

### ServiceNow<sup>®</sup> Agent virtuel

Agent virtuel, qui est inclus dans un abonnement pour le secteur public, fournit une assistance à l'utilisateur final par le biais de conversations automatisées dans des canaux de messagerie instantanée.

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

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

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

### Définitions des services

Une définition de service vous permet de mapper un service public, un service d'information ou un service de demande de licence et d'autorisation à la liste des services proposés par votre agence pour résoudre cette demande.

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

Pour plus d'informations, consultez [Définitions de service pour Services digitaux pour le secteur public](#).

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

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

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

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

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

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

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

Tâche	
<a href="#">Installer Base des services digitaux pour le secteur public</a>	Installez Base des services digitaux pour le secteur public (com.sn_public_sector_digital_services_core) à partir du ServiceNow® Storefichier . Il fournit les fonctionnalités clés suivantes :

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

Tâche	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Portail de services pour gouvernement : utilisé par les citoyens et les entreprises pour trouver, suivre et demander des services gouvernementaux.</li> <li>• Portail d'emplacement de service d'entreprise (agence) : utilisé par les administrateurs et les gestionnaires pour gérer les emplacements d'agence internes et externes.</li> <li>• Espace de travail configurable de CSM: Utilisé par les agents d'organismes, les agents gouvernementaux et les gestionnaires de services gouvernementaux pour interagir avec les électeurs, les entreprises et les donateurs autorisés à représenter ou à aider les électeurs et les entreprises. Cet espace de travail nécessite une configuration pour une utilisation dans le secteur public.</li> </ul>
<p>Examiner et affecter des rôles aux utilisateurs du secteur public</p>	<p>Affectez des rôles du secteur public à des utilisateurs ou à des groupes configurés dans le Now Platform® . Pour en savoir plus sur les rôles, reportez-vous <a href="#">Rôles installés avec Base des services numériques pour le secteur public</a> .</p>
<p>Configurer Base des services numériques pour le secteur public à l'aide de la configuration guidée</p>	<p>Utilisez la configuration guidée pour personnaliser le portail de services pour gouvernement utilisé par les électeurs, les entreprises et les organismes. configurer le pour les agents et configurer d'autres fonctionnalités pour une utilisation dans le Espace de travail configurable de CSM secteur public.</p>
<p>Configurer de manière facultative Public Sector Digital Services Core sans configuration guidée</p>	<p>Personnalisez le portail de services pour gouvernement et configurez les Espace de travail configurable de CSM agents pour les gouvernements.</p>
<p>Configurer Agent virtuel pour Public Sector Digital Services</p>	<p>Configurer Agent virtuel de sorte que les concepteurs de conversation (auteurs de rubriques) puissent créer et modifier des conversations de chatbot pour les cas d'utilisation du secteur public. Permettez également à vos utilisateurs finaux de s'exécuter Agent virtuel dans le Government Service Portal et d'obtenir de l'aide pour les tâches en libre-service.</p>
<p>Configurer un service pour un membre, une entreprise ou une agence</p>	<p>Définissez le type de service public offert, la taxonomie de service et l'agence qui offre le service.</p>

## Installer Base des services digitaux pour le secteur public

Vous pouvez installer l'application Base des services digitaux pour le secteur public (com.sn\_public\_sector\_digital\_services\_core) si vous disposez d'un rôle administrateur. L'application inclut des données de démonstration.

### Avant de commencer

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

L'application Base des services digitaux pour le secteur public nécessite un abonnement.

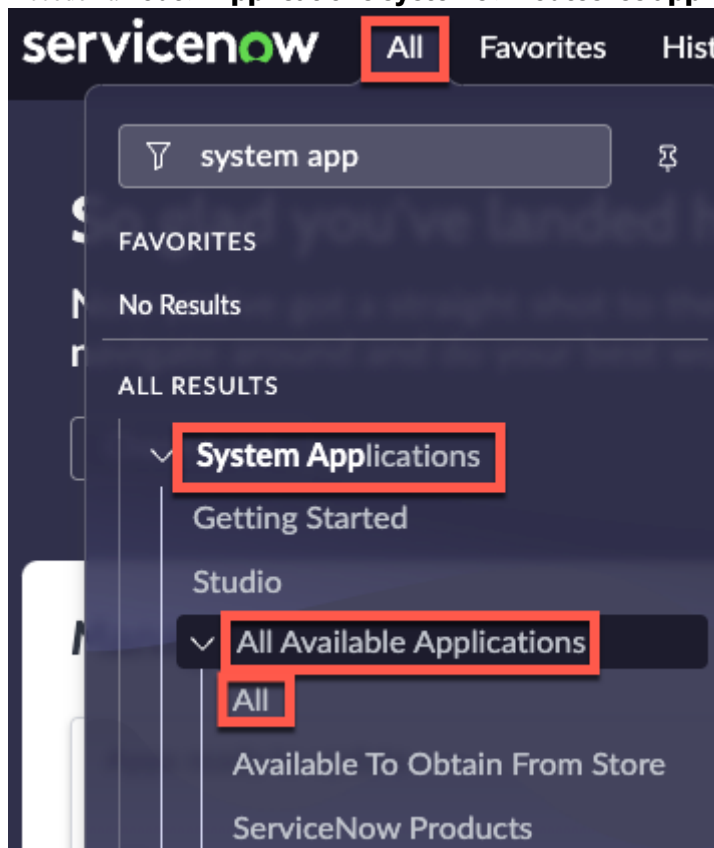
Rôle requis : administrateur

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

### Procédure

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



2. Trouvez l'application Base des services digitaux pour le secteur public (com.sn\_public\_sector\_digital\_services\_core) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

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

Dans la liste à côté du bouton **Installer** , les versions disponibles sont affichées.

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

La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

**4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.**

**5. Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.

Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

**i Important :**

Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

**6. Sélectionnez **Installer**.**

### Que faire ensuite

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

## Configurer Base des services digitaux pour le secteur public à l'aide de la configuration guidée

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

### Avant de commencer

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

Rôle requis : administrateur

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

### Procédure

**1. Accédez à la **Tout > Service membre > Administration > Configuration guidée**.**

La page Bienvenue dans la configuration guidée de Public Sector Digital Services s'affiche.

**2. Passez en revue les sections Mise en route et Liste de vérification de préconfiguration de Public Sector Digital Services, qui fournissent des informations sur le processus de configuration et les différentes exigences à prendre en compte avant d'implémenter Public Sector.**

### 3. Sélectionnez **Mise en route** pour commencer la configuration.

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

The screenshot displays the 'Welcome to Public Sector Digital Services Guided Setup' interface. On the left, a progress indicator shows '0% Complete'. The main content area is divided into five sections, each representing a configuration category:

- Government Service Portal:** 0% progress. Tasks: Customize the Government Service Portal.
- Configurable Workspace for Public Sector Digital Services:** 0% progress. Tasks: Configure List Menu, Configure Landing Page with UI Builder, Activate Customer Central.
- Services Offered:** 0% progress. Task: Configure Services Offered.
- Case Types:** 0% progress. Task: Case Types Guided Setup.
- Guided Setup:** 0% progress. Task: Customer Service Management Guided Setup.

Traduction automatique

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

#### Que faire ensuite

Une fois que vous avez terminé les tâches de configuration, vous pouvez installer d'autres applications pour le secteur public, telles que [l'application Playbook de demande de service](#) et le [pack de contenu Analyse des performances pour Services digitaux pour le secteur public](#).

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

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

Services digitaux pour le secteur public fournit de nombreux rôles fonctionnels et granulaires que vous pouvez affecter aux utilisateurs du secteur public.

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

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

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

### Configuration des utilisateurs, des groupes et des rôles

À	Reportez-vous à
Créer des utilisateurs et des groupes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Créer un utilisateur</a> .</li> <li>• <a href="#">Créer un groupe d'utilisateurs</a> .</li> <li>• <a href="#">Ajouter un utilisateur à un groupe</a> .</li> </ul>
Affecter des rôles à des utilisateurs et à des groupes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Affecter un rôle à un utilisateur</a> .</li> <li>• <a href="#">Affecter un rôle à un groupe</a> .</li> </ul>

### Étapes de configuration facultatives pour Base des services digitaux pour le secteur public

En tant qu'administrateur, vous pouvez personnaliser le Government Service Portal et configurer l'application Espace de travail configurable de CSMBase des services digitaux pour le secteur public sans utiliser la configuration guidée.

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

#### Personnaliser le portail de services pour gouvernement

Modifiez le Portail de services pour gouvernement pour répondre à vos besoins, par exemple pour définir la personnalisation du portail.

#### Avant de commencer

Vous pouvez personnaliser le portail de services pour gouvernement en suivant cette procédure ou en utilisant [Configuration guidée pour Base des services digitaux pour le secteur public application](#).

Rôle requis : administrateur

## Procédure

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

Voici quelques-uns des composants que vous pouvez personnaliser :

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

### Configurer le Espace de travail configurable de CSM for Services digitaux pour le secteur public

Modifiez le Espace de travail configurable de CSM pour afficher les champs de listes, de modules et de formulaires pour Services digitaux pour le secteur public.

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

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

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

#### **i** Remarque :

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

### Configurer le menu Liste pour Services digitaux pour le secteur public

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

#### Avant de commencer

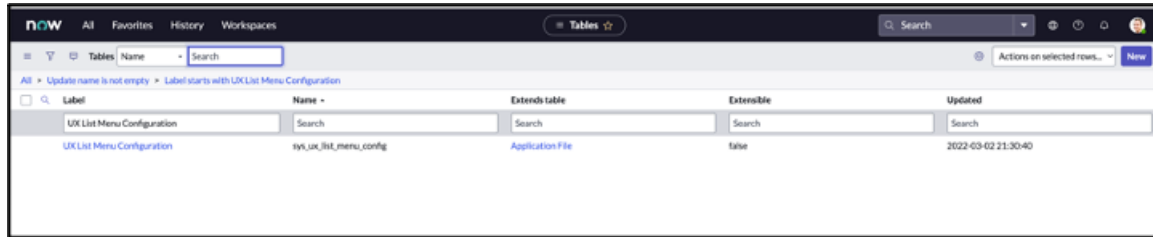
Rôle requis : administrateur

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

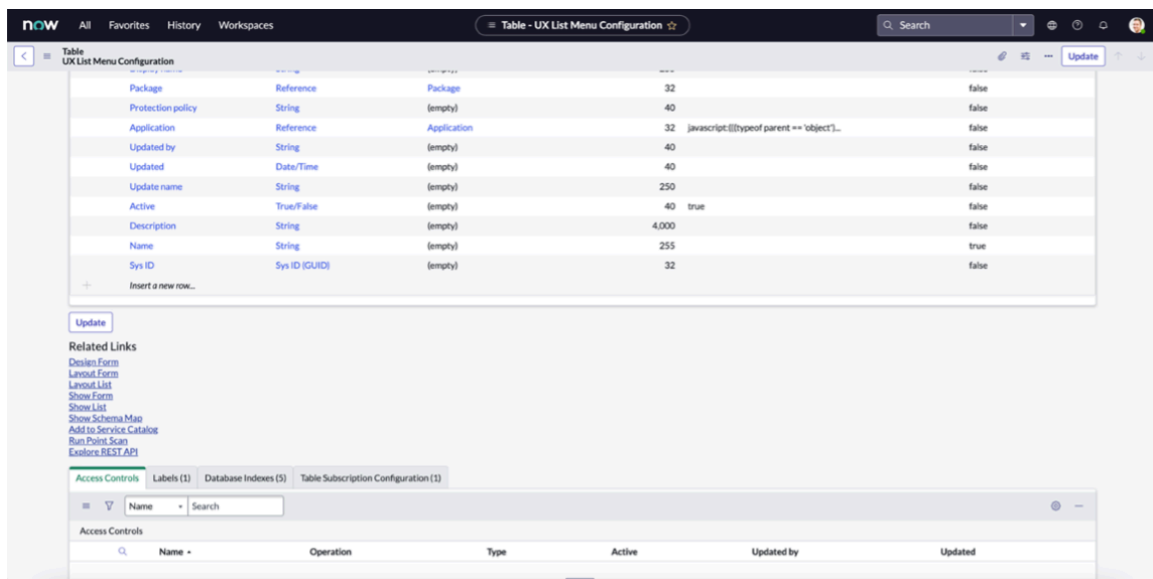
Pour configurer le menu Liste, vous pouvez suivre cette procédure ou utiliser la [configuration guidée](#) pour l'application Base des services digitaux pour le secteur public .

## Procédure

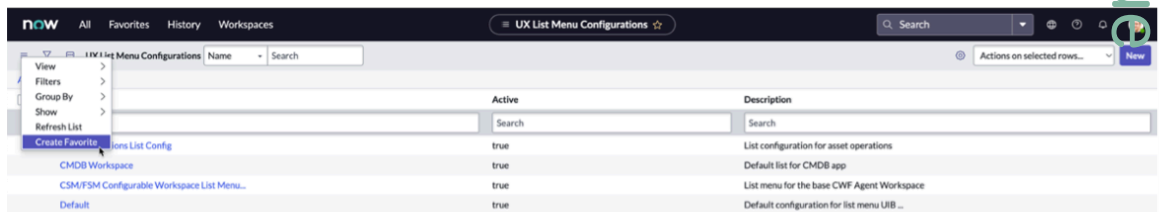
1. Accédez à la **Tout > Définition du système > Tables**.
2. Dans la table Tables [sys\_db\_object], sélectionnez l'icône **de recherche** en regard de la colonne **Étiquette** et, sous l'en-tête de colonne, entrez Configuration du menu de la liste UX.



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



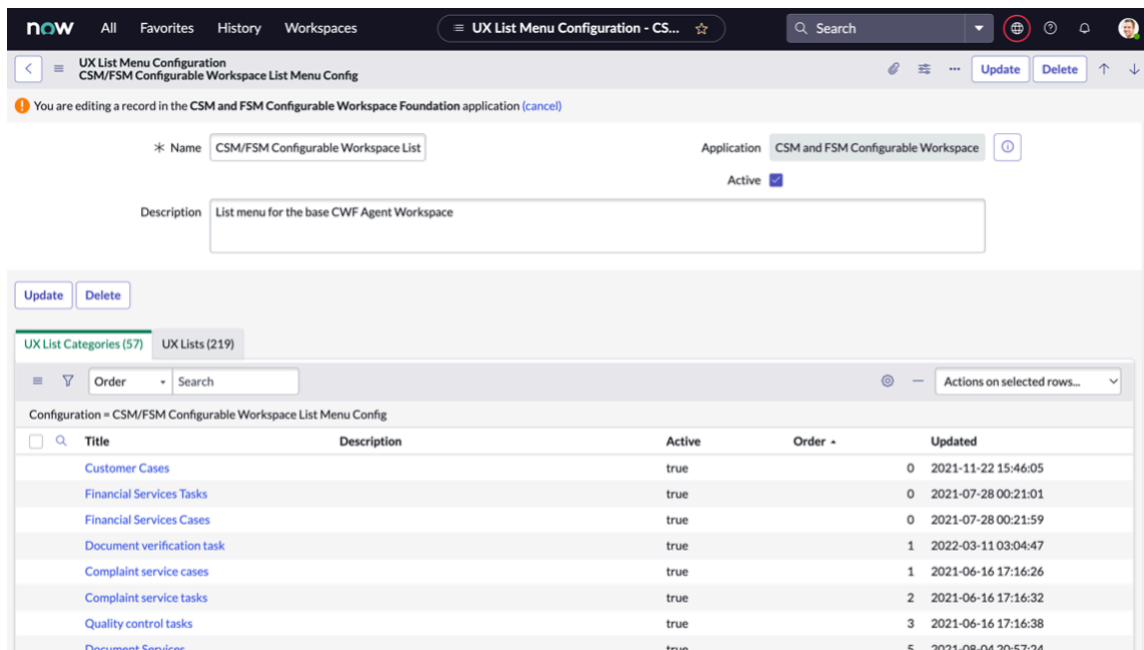
4. **Facultatif** : Dans le menu contextuel, sélectionnez **Créer un favori** pour placer un signet dans la table Configurations de menu de liste UX afin de pouvoir y accéder rapidement si vous devez apporter des modifications ultérieurement.



(Optional)

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

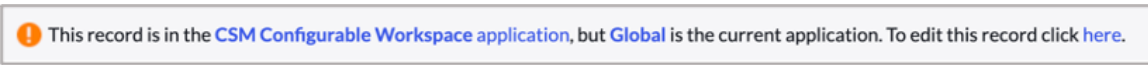
a. Sélectionnez l'enregistrement du **menu de liste de l'espace de travail configurable CSM/FSM** et accédez à l'onglet **Catégories de listes UX**.



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

**Remarque :**

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



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

**Que faire ensuite**

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

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

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

### Avant de commencer

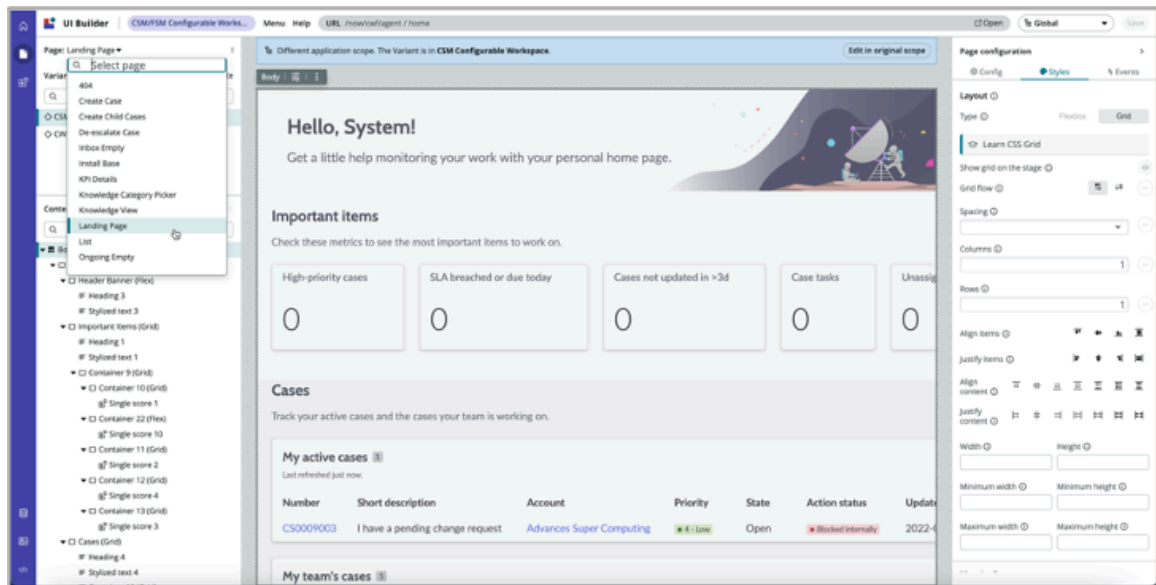
Rôle requis : admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

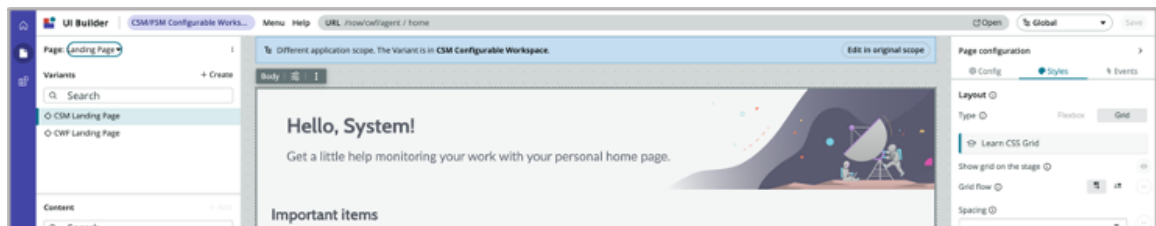
La page de destination de CSM fournit aux agents une vue d'ensemble de leurs nouveaux tickets, tickets affectés et tickets hautement prioritaires, ainsi que des tickets affectés à leurs groupes. Remplacez certains champs de la page de destination par des champs propres au secteur public. Vous pouvez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

### Procédure

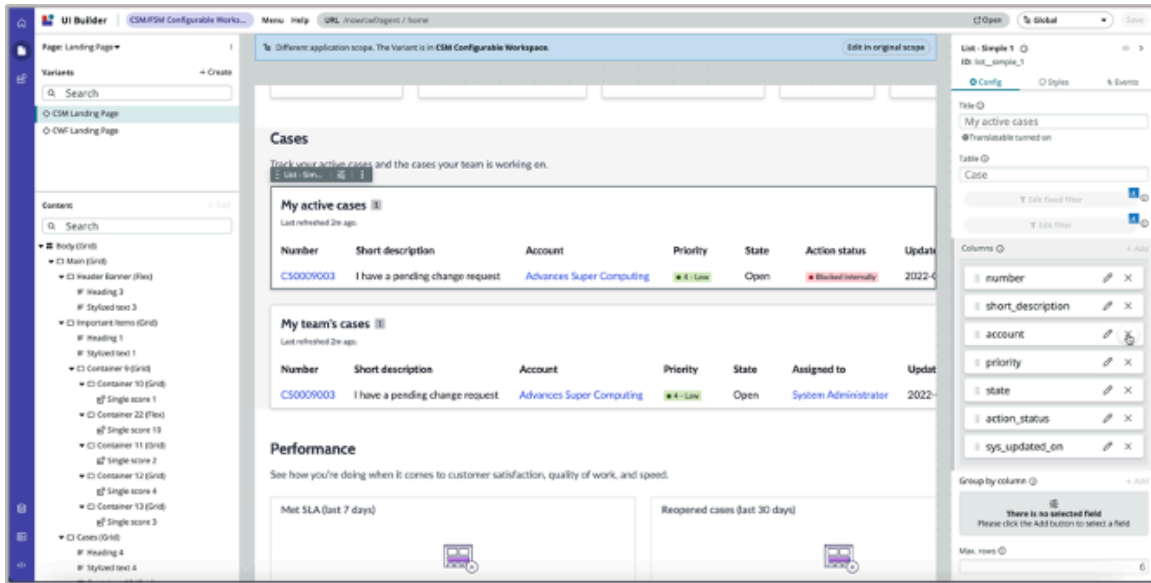
1. Accédez à **Tout** puis, dans le filtre, saisissez et sélectionnez **UI Builder**.
2. Naviguez vers la page de destination CSM :
  - a. Dans la liste **Mes expériences**, sélectionnez l'**espace de travail configurable CSM/FSM**.
  - b. Dans le **générateur d'IU**, accédez à **Page > Page de destination**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



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

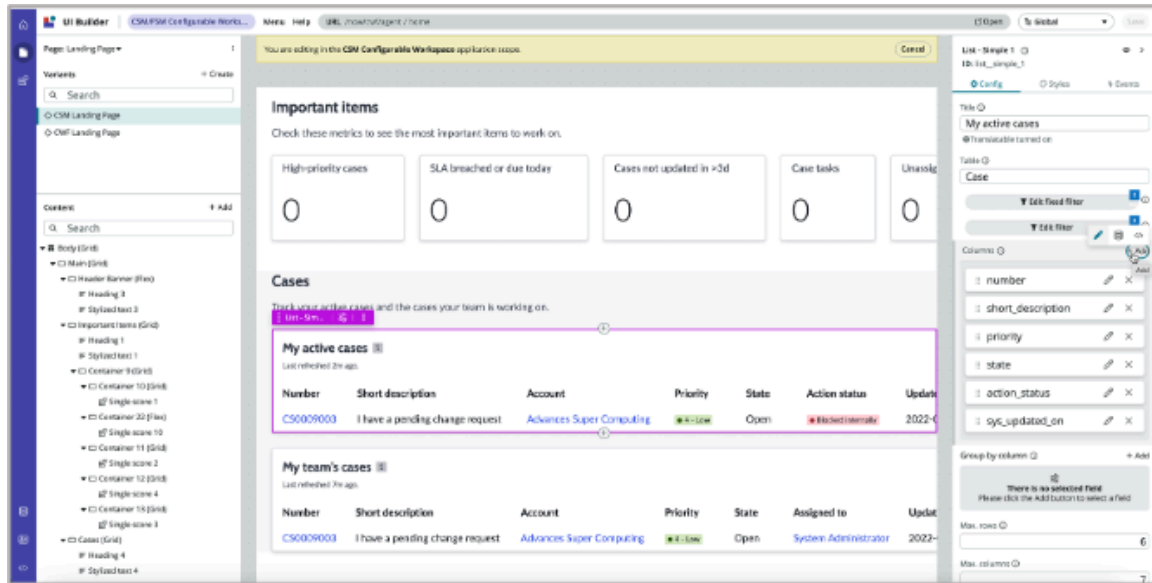


3. Dans la page de destination de CSM, sélectionnez le composant **Mes tickets actifs** puis, dans l'onglet **Configuration** du volet Configuration, supprimez le champ **compte** des **colonnes**.

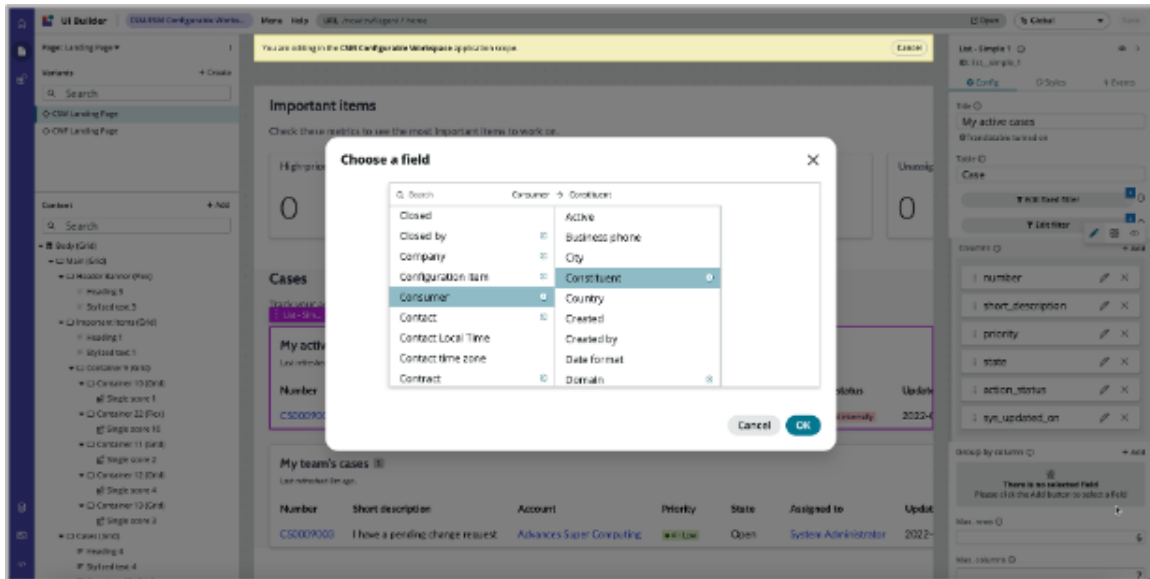


4. Ajoutez le champ **Membre** :

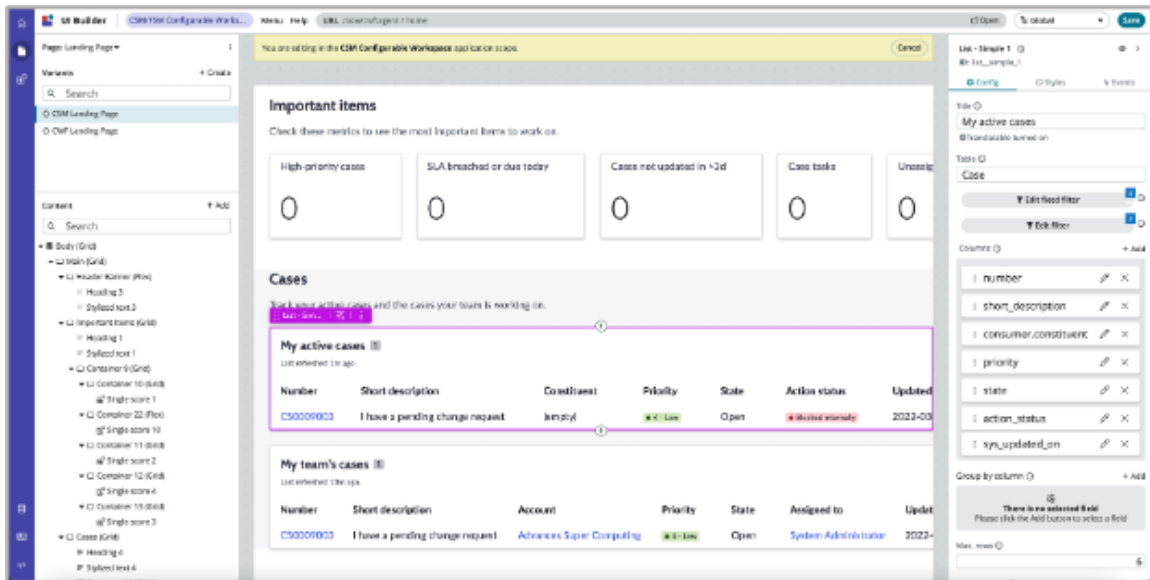
a. Dans le volet de configuration, sélectionnez **+Ajouter** dans la liste **Colonnes** pour ouvrir le sélecteur de champ.



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



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



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

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

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

### Activer le centre client pour afficher les informations de profil

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

### Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche


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

### Procédure

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

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

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

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


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

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

#### Avant de commencer

Rôle requis : aucun

### Procédure

1. Accédez à l'enregistrement d'une entreprise, d'un membre ou d'une agence dans la Services numériques pour le secteur public plateforme.
2. Sélectionnez l'icône des contrôles de liste (  ) et pointez sur **Afficher**.
3. Sélectionnez **PSDS** dans la liste déroulante.

### Résultats

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


### Configurer les parties connexes pour les éléments reçus

Ajoutez des parties connexes à un élément reçu dans l'application Services numériques pour le secteur public afin que les contacts, les entreprises, les membres ou les agences puissent obtenir le niveau d'accès approprié pour effectuer les actions dont ils ont besoin pour un ticket.


#### Avant de commencer

Rôle requis : admin, sn\_gsm.constituent, sn\_gsm.constituent\_agent, sn\_gsm.business\_agent, sn\_gsm.agency\_agent, sn\_gsm.relationship\_agent ou sn\_gsm.service\_manager

## Procédure

1. Accédez à et Espace de travail configurable de CSM sélectionnez l'icône Listes  dans la barre latérale.
2. Accédez à la **Élément reçu > Tout**.
3. Sélectionnez l'enregistrement auquel vous souhaitez ajouter les parties connexes.
4. Dans la liste connexe Parties associées, sélectionnez **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

### Parties connexes Formulaire d'enregistrement

Champ	Description
Type	Type de partie associée. Le type de partie associée peut être un contact, un consommateur ou un utilisateur contributeur. Vous pouvez effectuer votre sélection dans la liste des configurations de parties associées pour les tickets fournis avec le système de base : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Entreprise autorisée</li> <li>○ Contact autorisé</li> <li>○ Membre autorisé</li> <li>○ Ménage autorisé</li> <li>○ Agence autorisée</li> <li>○ Utilisateur autorisé</li> <li>○ Répertorié comme membre</li> <li>○ Agence cotée</li> </ul>
Ticket	Numéro de ticket généré automatiquement.
Entreprise, membre, ménage ou utilisateur	Contact responsable du ticket.
Responsabilité	Niveau d'accès aux informations sur le ticket.  Lorsque vous sélectionnez le type de partie associée, la responsabilité associée est ajoutée par défaut. Si le type de partie connexe est modifié, la responsabilité qui correspond au type de partie associée est mise à jour en conséquence.  <b> Remarque :</b> Si le type de partie associée est sélectionné, mais que le champ de responsabilité n'est pas automatiquement renseigné, vos contacts n'ont pas accès au produit vendu (service reçu) et au ticket associé.

6. Sélectionnez **Soumettre**.  
Les parties liées sont ajoutées au ticket.

## Résultats

Une fois qu'une partie liée est ajoutée au ticket en tant que représentant autorisé avec un rôle fonctionnel, la partie liée peut effectuer les actions suivantes :

- Fermez un ticket.
- Créez un ticket pour le service reçu (produit vendu).
- Réception de notifications de mises à jour de ticket.
- Mettre à jour les tâches de ticket visibles par le client.
- Ajout de commentaires et de pièces jointes supplémentaires.
- accepter ou rejeter une solution ;

## Configurer Agent virtuel pour Public Sector Digital Services

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

### Avant de créer des Agent virtuel rubriques pour les cas d'utilisation dans le secteur public

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

- Utilisez des conversations et des blocs de rubriques prédéfinis (composants qui exécutent des flux secondaires ou des fonctions communes dans une conversation). Les conversations et les blocs de rubriques prédéfinis sont disponibles avec la plateforme, le module d'extension Customer Service Virtual Agent Conversations (com.sn\_csm.virtualagent) et Playbook de demande de service l'application Agent virtuel. Des blocs de rubriques Secteur public prédéfinis sont disponibles avec l'application Base des services digitaux pour le secteur public .
- Créez vos propres sujets de conversation personnalisés pour le secteur public. Vous pouvez dupliquer des rubriques et des blocs de rubriques prédéfinis, puis les personnaliser selon vos besoins.

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


- [Activez le module d'extension Agent virtuel Glide](#) (com.glide.cs.chatbot) pour accéder aux rubriques et aux blocs de rubriques de la plateforme et exécutez Concepteur d'agent virtuel.
- [Activez le module d'extension Agent virtuel du Service clientèle](#) (com.sn\_csm.virtualagent) pour accéder aux conversations et blocs de rubriques prédéfinis de Gestion du service clientèle.
- [Familiarisez-vous avec Concepteur d'agent virtuel](#) pour créer et mettre à jour des rubriques de conversation.
- [Installer Base des services digitaux pour le secteur public](#) Application permettant d'accéder à des blocs de rubriques du secteur public pouvant être utilisés dans des conversations du secteur public.


- Installer [Playbook de demande de service pour Services digitaux pour le secteur public](#) Pour accéder à la rubrique prédéfinie, **Créer une demande de service**.
- Installer [Playbook pour les licences et les autorisations pour Services digitaux pour le secteur public](#) pour accéder à la rubrique prédéfinie, **Démarrer une demande de licence/autorisation**.

## Configurer les Agent virtuel conversations pour les utilisateurs du secteur public

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

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

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

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

## Exemples de Agent virtuel rubriques

L'application Base des services digitaux pour le secteur public fournit plusieurs blocs de rubriques OOB que vous pouvez utiliser dans les conversations du secteur public :

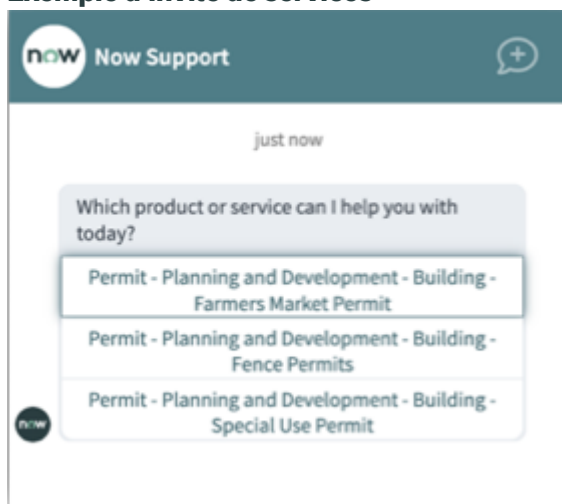
- Service d'invite pour le membre – Demande aux électeurs de sélectionner un type de service gouvernemental.
- Créer des membres supplémentaires pour le secteur public – Invite les membres à ajouter d'autres personnes qui ont un intérêt autorisé dans une question ou une affaire.

### Service d'invite pour le bloc de rubriques Citoyen

Utilisez ce bloc de rubriques dans une conversation pour demander aux membres de sélectionner un service dans une liste de services gouvernementaux disponibles, par exemple des permis ou des licences.

Activez le module d'extension Customer Service Virtual Agent Conversations (com.sn\_csm.virtualagent) pour utiliser ce bloc de rubriques.

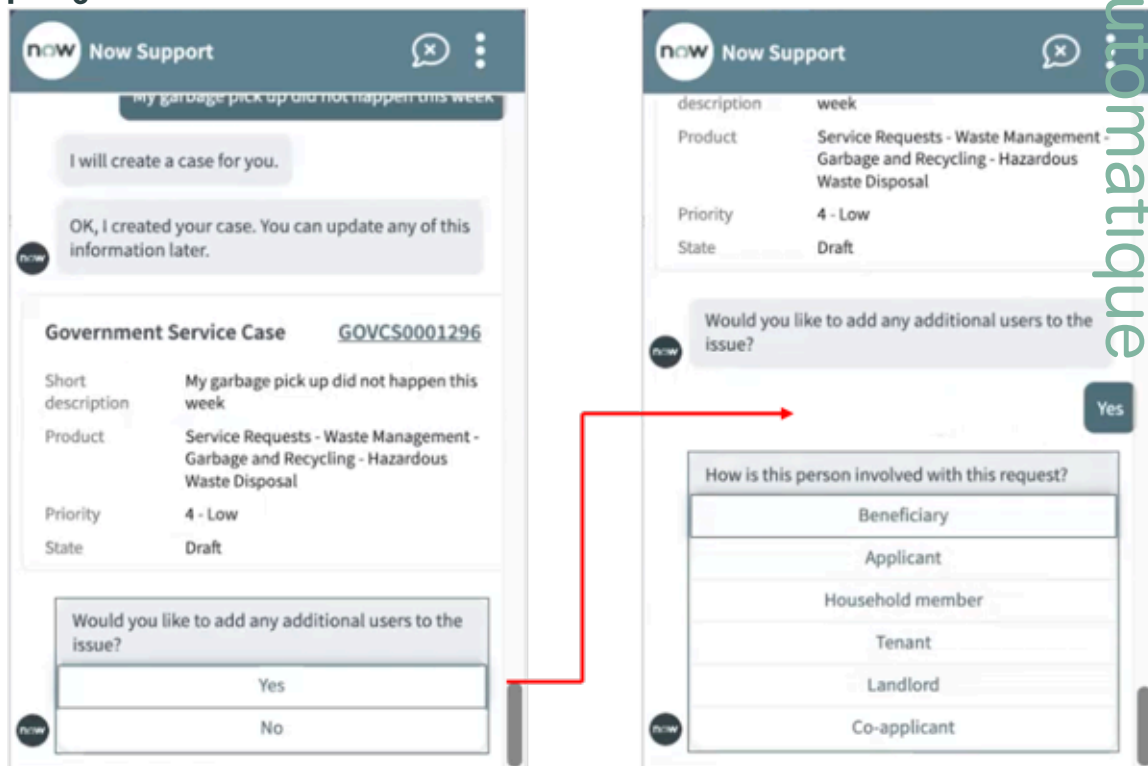
### Exemple d'invite de services



### Créer un bloc de rubriques Membres supplémentaires pour le secteur public

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


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



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

## Paramètres d'entrée Membres supplémentaires pour le secteur public

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

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

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

Configurez Services digitaux pour le secteur public le catalogue de services afin de définir le type de service public offert, la taxonomie de service et l'agence qui offre le service.

### Avant de commencer

#### Remarque :

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

Rôle requis : administrateur

### Procédure

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

### Formulaire Catalogue de services publics

Champ	Description
Nom	Nom du service public.
Catalogue	Catégorie de produits à laquelle appartient le service. Si le champ est vide, sélectionnez <b>Service pour gouvernement.</b>
Catégorie	Indique le type de service public.
Application	Périmètre de l'application du service. Sélectionnez une option parmi les suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Base des services digitaux pour le secteur public</li> <li>○ Playbook pour les licences et les autorisations</li> <li>○ Information Request Playbook</li> <li>○ Playbook de demande de service</li> </ul>
Statut	Statut de la fonction publique. Mappé dans le champ actif en tant que : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Disponible = vrai</li> <li>○ Non disponible = faux</li> </ul>
Description brève	Description brève de la fonction publique.

Champ	Description
Description	Description du service public.

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

### Configurer Engagement Messenger pour les Playbooks

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

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

### Configurer Engagement Messenger pour Playbook de demande de service l'application

Configurez Engagement Messenger les paramètres de création et de suivi des demandes de service non urgentes.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn\_csm\_ec.ec\_admin ou admin

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les utilisateurs finaux du secteur public peuvent créer et suivre des demandes de service dans Engagement Messenger. Ils peuvent choisir parmi un catalogue de demandes de service pré-packagées fournies avec l'application Playbook de demande de service. Si Agent virtuel elle est implémentée, ils peuvent utiliser la conversation prédéfinie Agent virtuel, Créer une demande de service, pour soumettre et mettre à jour des demandes de service non urgentes à partir de .Engagement Messenger Vous devez activer le catalogue de services pour gouvernement et cette conversation prédéfinie Agent virtuel dans Engagement Messenger.

#### Procédure

1. Dans Engagement Messenger, accédez à **Tout > Engagement Messenger > Modules**.
2. Personnalisez la fonctionnalité Catalogue pour utiliser le catalogue de services pour gouvernement, qui fournit les services non urgents pré-packagés que les utilisateurs peuvent choisir lors de la création d'une demande de service.
  - a. Dans la section **Features (Fonctionnalités)**, ouvrez la fonctionnalité **Catalog (Catalogue)**.
  - b. Sélectionnez **Modifier** pour rechercher, puis ajoutez le catalogue de services pour gouvernement.
3. Personnalisez la fonctionnalité de messagerie instantanée en activant la conversation prédéfinie Agent virtuel pour la création d'une demande de service.

- a. Dans la section **Fonctionnalités** , ouvrez la fonctionnalité **Chat** .
- b. Sous **Messagerie instantanée de référence**, recherchez et sélectionnez la rubrique **Créer une conversation de demande de service** .

4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

### Composants installés avec Base des services digitaux pour le secteur public

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

Les modules d'extension suivants sont activés lorsque vous activez le module d'extension Base des services digitaux pour le secteur public (com.sn\_public\_sector\_digital\_services\_core) :

- Composants d'interface utilisateur pour les portails clients (com.sn\_ciwf\_ui\_cmpnt)
- Modèle de soutien de l'agence (com.sn\_agency\_support\_model)
- Customer Service Case Types (com.snc.csm\_case\_types)
- Portail de service clientèle (com.glide.service-portal.customer-portal)
- Customer Service Install Base Management (com.snc.install\_base)

**i Remarque :**

La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez [Trouver les composants installés avec une application](#) .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

**i Remarque :**

Pour en savoir plus sur les rôles installés lors de l'activation du module d'extension, reportez-vous à la Base des services digitaux pour le secteur public section [Rôles installés avec Base des services digitaux pour le secteur public](#).

### Tables installées

#### Tables installées avec Services digitaux pour le secteur public

Table	Description
Ticket de service pour gouvernement [sn_gsm_government_service_case]	Table de ticket de service pour gouvernement  <b>i Remarque :</b> Cette table est une extension de la table Ticket [sn_customerservice_case].
Profil du membre [sn_gsm_constituent_profile]	Table des profils des membres
Définition du service [sn_case_type_selection_list]	Table de définition de service  <b>i Remarque :</b> Cette table est une extension de la table Modèle de produit [cmdb_model].

### Tables installées avec Services digitaux pour le secteur public (suite)

Table	Description
Demande d'enregistrement du business [sn_gsm_business_registration]	Table pour une demande d'enregistrement d'un nouveau business

### Flux installés

#### Flux installés avec Services digitaux pour le secteur public

Flux	Description
Créer un blocage par enregistrement si la tâche de ticket est associée à un ticket gouvernemental [create_blocked_by_record_if_case_task_is_associated_with_government_case]	Crée un enregistrement bloqué par si la tâche de ticket est associée à un ticket gouvernemental.
Créer un enregistrement bloqué par si un ticket gouvernemental nécessite des informations sur le client [create_blocked_by_record_if_case_needs_customer_information]	Crée un enregistrement bloqué par si le ticket gouvernemental a besoin de plus d'informations sur le client.
Résoudre le blocage bloqué par l'enregistrement si la tâche de ticket est fermée et associée à un ticket public [resolve_blocked_by_record_if_case_task_is_closed_and_associated_with_government_case]	Supprime l'enregistrement bloqué par pour le ticket gouvernemental associé si celui-ci est résolu.
Résoudre le blocage par l'enregistrement si des informations utilisateur sont fournies pour le ticket gouvernemental [resolve_blocked_by_record_if_user_information_is_provided_for_govt_case]	Supprime l'enregistrement bloqué par si la tâche de ticket est fermée.

#### Rôles installés avec Base des services digitaux pour le secteur public

L'application Base des services digitaux pour le secteur public utilise des rôles pour fournir un accès aux informations, identifier les utilisateurs internes et externes, maintenir la sécurité des données et établir différents types de relations entre les utilisateurs.

### Rôles principaux

#### Rôles du membre

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
constituant [sn_gsm.constituant]	Permet aux membres de demander des services et de gérer leurs informations, leurs tickets de service	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_install_base.sold_product_authorized_consumer</li> <li>• sn_gsm.service_received_read_granular</li> <li>• sn_customerservice.consumer</li> <li>• sn_gsm.case_write_granular</li> </ul>

Rôles du membre (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	gouvernemental et les services reçus.	
constituant_agent [sn_gsm.constituant_agent]	Permet aux agents d'effectuer les actions suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lisez, écrivez et mettez à jour les tickets du service gouvernemental pour tous les membres.</li> <li>• Lisez, écrivez et mettez à jour les enregistrements des membres.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_gsm.viewer de rapport</li> <li>• sn_gsm.case_writer</li> <li>• sn_gsm.service_offerte_writer</li> <li>• sn_customerservice.consumer_agent</li> <li>• sn_gsm.constituant_writer</li> <li>• interaction_agent</li> </ul>
constituant_contributor [sn_gsm.constituant_contributor]	Permet aux utilisateurs de demander des services et de soumettre des tickets de service gouvernemental au nom de n'importe quel membre.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_customerservice.consumer_contributor</li> <li>• sn_gsm.contributor_creator</li> <li>• sn_customerservice.case_authorized_contributor</li> </ul>
constituant_admin [sn_gsm.constituant_admin]	Fournit aux agents un accès administrateur et leur permet de créer, lire, mettre à jour et supprimer les enregistrements des membres.	sn_gsm.constituant_writer
constituant_writer [sn_gsm.constituant_writer]	Fournit aux agents l'accès pour créer, lire et mettre à jour les enregistrements des membres.	sn_gsm.constituant_viewer
Licences et autorisations Rédacteur de la base d'installation [sn_gsm_lic_prmt.ib_writer]	Permet d'accéder en création, en lecture et en écriture aux éléments de base d'installation.	sn_gsm_lic_prmt.ib_writer
constituant_viewer [sn_gsm.constituant_viewer]	Fournit aux agents un accès en lecture seule aux enregistrements des membres.	sn_customerservice.customer_data_viewer

Traduction automatique

### Rôles du membre (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Licences et autorisations Base d'installation Visionneuse d'élément  [sn_gsm_lic_prmt.ib_viewer]	Ce rôle fournit un accès en lecture aux éléments de base d'installation	sn_gsm.viewer de rapport

### Rôles d'entreprise

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
business_contact  [sn_gsm.business_contact]	Permet aux personnes concernées de l'entreprise de demander des services et de gérer les informations, les tickets de service pour gouvernement et les services reçus.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_customerservice.consumer</li> <li>• sn_install_base.sold_product_authorized_co</li> <li>• sn_gsm.service_received_read_granular</li> <li>• sn_gsm.case_write_granular</li> </ul>
business_contact_admin  [sn_gsm.business_contact_admin]	Fournit à une personne concernée de l'entreprise un accès administrateur à un compte professionnel. Ce rôle a accès à toutes les données du compte professionnel.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_customerservice.customer_admin</li> <li>• sn_gsm.business_contact</li> </ul>
business_case_manager  [sn_gsm.business_case_manager]	<p>Permet à une partie prenante de l'entreprise de gérer les tickets de service pour gouvernement pour un compte professionnel et les comptes enfants associés. Ce rôle peut effectuer les actions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Créez un ticket au nom d'un autre contact professionnel.</li> <li>• Affichez une liste de tickets appartenant à l'entreprise.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_customerservice.customer_case_manag</li> <li>• sn_gsm.business_contact</li> </ul>

Traduction automatique

Rôles d'entreprise (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modifiez des tickets appartenant à l'entreprise.</li> </ul>	
business_contributor [sn_gsm.business_contributor]	Permet aux personnes concernées de l'entreprise de demander des services et de soumettre des tickets de service pour gouvernement au nom de n'importe quelle entreprise.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_customerservice.relationship_contributor</li> <li>• sn_gsm.contributor_creator</li> <li>• sn_customerservice.case_authorized_contributor</li> </ul>
business_partner [sn_gsm.business_partner]	Permet aux partenaires commerciaux de créer, afficher et modifier des tickets de service pour gouvernement à partir de leur propre compte ou d'un compte d'entreprise auquel ils sont associés.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_customerservice.partner</li> <li>• sn_gsm.business_contact</li> </ul>
business_partner_admin [sn_gsm.business_partner_admin]	Fournit à une personne concernée de l'entreprise un accès administrateur à un compte partenaire. Cet utilisateur peut accéder à toutes les données du compte partenaire et aux tickets de service pour gouvernement créés par les partenaires.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_customerservice.partner_admin</li> <li>• sn_gsm.business_partner</li> <li>• sn_gsm.business_contact</li> <li>• sn_gsm.business_contact_admin</li> </ul>
business_agent [sn_gsm.business_agent]	Permet aux agents d'effectuer les actions suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lisez, écrivez et mettez à jour des tickets de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_gsm.viewer de rapport</li> <li>• sn_gsm.case_writer</li> <li>• sn_gsm.service_offerte_writer</li> <li>• sn_customerservice.consumer_agent</li> </ul>

Traduction automatique

### Rôles d'entreprise (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	<p>service pour gouvernement pour tous les comptes professionnels.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lire, écrire et mettre à jour les documents professionnels.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_gsm.business_writer</li> <li>• interaction_agent</li> </ul>
<p>Avantages sociaux Contributeur professionnel [sn_gsm_soc_bnfts.business_contributor]</p>	<p>Permet aux utilisateurs de demander un service et de soumettre des tickets d'avantages sociaux au nom de n'importe quelle entreprise. Cela permet aux personnes concernées de l'entreprise d'agir en tant que demandeur au nom des clients.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_gsm.business_contributor</li> <li>• sn_gsm_soc_bnfts.contributor_creator</li> </ul>

### Rôles d'agent d'agence

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
<p>agency_agent [sn_gsm.agency_agent]</p>	<p>Permet aux agents de l'agence de créer et de remplir des tickets de service pour gouvernement pour les entreprises et les contacts professionnels associés à l'agence.</p>	<p>sn_customerservice.svc_location_</p>
<p>agency_constituent_agent [sn_gsm.agency_constituent_agent]</p>	<p>Permet aux agents d'agence de créer et de remplir des tickets de service gouvernemental pour les électeurs et les ménages associés à l'agence.</p>	<p>sn_customerservice.svc_location_</p>
<p>Licence et autorisation de l'agent membre [sn_gsm_lic_prmt.constituent_agent]</p>	<p>Permet aux utilisateurs de travailler sur des tickets de licence et d'autorisation pour tous les membres. Cela inclut la possibilité de lire/écrire/mettre à jour tous les tickets de licence et d'autorisation</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_gsm.constituent_agent</li> <li>• sn_gsm_lic_prmt.case_writ</li> <li>• sn_gsm_lic_prmt.visionneu</li> </ul>

Traduction automatique

Rôles d'agent d'agence (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	et les enregistrements des membres	
agency_contributor [sn_gsm.agency_contributor]	Permet aux agents de l'agence de demander des services et de soumettre des tickets de service gouvernemental au nom de l'agence.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_customerservice.servic</li> <li>• sn_gsm.contributor_creato</li> <li>• sn_customerservice.case_</li> </ul>
Contributeur de l'agence de licences et autorisations [sn_gsm_lic_prmt.agency_contributor]	Permet aux utilisateurs de demander un service et d'émettre des tickets de licence et d'autorisation pour leur organisation de services (emplacement d'entreprise). Ce rôle est indépendant de l'interne et de l'externe.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_gsm.agence_contribute</li> <li>• sn_gsm_lic_prmt.contribut</li> </ul>
agency_manager [sn_gsm.agency_manager]	Permet à un responsable d'agence d'effectuer les actions suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Créez et mettez à jour des tickets de service pour gouvernement pour les électeurs, les ménages, les entreprises et les contacts professionnels.</li> <li>• Gérez les données des membres et des ménages associés aux agences au sein de la hiérarchie des agences.</li> <li>• Gérez les données des entreprises et des contacts professionnels associés aux agences au sein de la hiérarchie des agences.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_customerservice.svc_lo</li> <li>• sn_gsm.agency_agent</li> <li>• sn_gsm.agency_constituen</li> </ul>
Directeur de l'agence de licences et autorisations [sn_gsm_lic_prmt.agency_manager]	Permet aux utilisateurs de gérer les données des agences dans la hiérarchie d'agence du gestionnaire.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_gsm.agency_manager</li> <li>• sn_gsm_lic_prmt.agency_o</li> <li>• sn_gsm_lic_prmt.agency_a</li> </ul>

Traduction automatique

Rôles d'agent d'agence (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
agency_manager_contributor [sn_gsm.agency_manager_contributor]	Permet aux utilisateurs de créer, mettre à jour, afficher et approuver des tickets. Leur permet d'enregistrer et de supprimer du personnel dans toutes les agences qu'ils gèrent.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• "sn_gsm.contributeur_entr</li> <li>• sn_gsm.government_agenc</li> <li>• sn_gsm.constituent_contri</li> <li>• sn_gsm.government_agenc</li> <li>• sn_gsm.agency_manager_</li> <li>• sn_customerservice.svc_lo</li> </ul>
Contributeur responsable de l'agence de licences et autorisations [sn_gsm_lic_prmt.agency_manager_contributor]	Permet aux utilisateurs de créer, mettre à jour, afficher et approuver des tickets. Ils peuvent également enregistrer et retirer du personnel dans toutes les agences qu'ils gèrent.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_gsm_lic_prmt.business</li> <li>• sn_gsm_lic_prmt.gouvernme</li> <li>• sn_gsm_lic_prmt.constitue</li> <li>• sn_gsm_lic_prmt.agency_o</li> <li>• sn_gsm_lic_prmt.agency_n</li> <li>• sn_gsm.agency_manager_</li> </ul>
relationship_manager [sn_gsm.agency_relationship_manager]	Permet aux utilisateurs de consulter les tickets de toutes les agences externes où ils ont location_relationship_manager responsabilité.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_bus_loc.location_relatio</li> <li>• sn_gsm.agency_manager_</li> </ul>
Gestionnaire d'agence de licences et autorisations Core [sn_gsm_lic_prmt.agency_manager_core]	Rôle granulaire de gestion des inscriptions du personnel des agences et des relations du personnel avec les entreprises, les électeurs et les ménages pour toutes les agences de la hiérarchie.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_gsm.agency_manager_</li> <li>• contract_manager</li> </ul>
Gestionnaire des relations avec les agences de licences et de permis [sn_gsm_lic_prmt.agency_relationship_manager]	Permet aux utilisateurs de consulter les tickets de toutes les agences externes où ils ont location_relationship_manager responsabilité.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_gsm.agency_relationsh</li> <li>• sn_gsm_lic_prmt.agency_n</li> </ul>
service_manager [sn_gsm.service_manager]	Permet à un gestionnaire de service d'effectuer les actions suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gérez tout le travail effectué par les agents travaillant sur des tickets de service pour gouvernement</li> <li>• Lire, écrire, mettre à jour et supprimer tous</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_gsm.service_offerte_ad</li> <li>• sn_gsm.service_offerte_wr</li> <li>• sn_gsm.constituent_agent</li> <li>• sn_gsm.constituent_admin</li> <li>• sn_gsm.agent_d'entrepris</li> </ul>

Traduction automatique

Rôles d'agent d'agence (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	<p>les tickets de service pour gouvernement</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Lisez, écrivez, mettez à jour et supprimez tous les enregistrements de membres, d'entreprises et d'agences.</li> </ul>	
<p>Agent de tâche de ticket de licence et d'autorisation [sn_gsm_lic_prmt.case_task_agent]</p>	<p>Fournit aux utilisateurs la possibilité de créer et de remplir des tickets de licence et d'autorisation pour les membres et les ménages de l'agence de l'agent.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>sn_gsm_lic_prmt.contributor</li> <li>sn_gsm_lic_prmt.case_view</li> <li>sn_gsm.case_task_agent</li> </ul>
<p>Agence des licences et permis Agent d'affaires [sn_gsm_lic_prmt.agency_agent]</p>	<p>Permet aux utilisateurs de créer et de traiter des tickets de licence et d'autorisation pour les comptes et les contacts de l'agence de l'agent.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>sn_gsm.agency_agent'</li> <li>contract_manager</li> </ul>
<p>social_benefits_agency_agent [sn_gsm_soc_bnfts.agency_agent]</p>	<p>Fournit aux utilisateurs la possibilité de créer et de traiter des tickets pour les comptes et les contacts de l'agence de l'agent.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>sn_gsm.agency_agent</li> <li>decision_table_reader</li> <li>contract_manager</li> </ul>
<p>social_benefits_agency_constituent_agent [sn_gsm_soc_bnfts.agency_constituent_agent]</p>	<p>Fournit aux utilisateurs la possibilité de créer et de traiter des tickets pour les membres et les ménages de l'agence de l'agent.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>decision_table_reader</li> <li>sn_gsm.agency_constituent</li> <li>contract_manager</li> </ul>
<p>social_benefits_agency_contributor [sn_gsm_soc_bnfts.agency_contributor]</p>	<p>Permet aux utilisateurs de demander un service et de soumettre des tickets d'avantages sociaux pour leur agence (emplacement d'entreprise). Ce rôle est indépendant de l'interne et de l'externe.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>sn_gsm.government_agency</li> <li>sn_gsm_soc_bnfts.contributor</li> </ul>
<p>social_benefits_agency_manager [sn_gsm_soc_bnfts.agency_manager]</p>	<p>Fournit aux utilisateurs la possibilité de gérer les données des agences dans la hiérarchie d'agence du gestionnaire.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>sn_gsm_soc_bnfts.agency</li> <li>sn_gsm_soc_bnfts.agency</li> <li>sn_gsm.agency_manager</li> <li>sn_gsm_soc_bnfts.agency</li> </ul>

Rôles d'agent d'agence (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
social_benefits_agency_manager_contributor [sn_gsm_soc_bnfts.agency_manager_contributor]	Gérez les agences et créez un ticket pour une entreprise, un ménage ou un membre de l'agence ou d'une agence enfant.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_gsm_soc_bnfts.agency...</li> <li>• sn_gsm_soc_bnfts.busines...</li> <li>• sn_gsm_soc_bnfts.agency...</li> <li>• sn_gsm_soc_bnfts.constitu...</li> <li>• sn_gsm.agency_manager_...</li> </ul>
social_benefits_agency_manager_core [sn_gsm_soc_bnfts.agency_manager_core]	Rôle granulaire de gestion des inscriptions du personnel des agences et des relations du personnel avec les entreprises, les électeurs et les ménages pour toutes les agences de la hiérarchie.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_gsm.agency_manager_...</li> <li>• contract_manager</li> </ul>
social_benefits_agency_relationship_manager [sn_gsm_soc_bnfts.agency_relationship_manager]	Gère et surveille l'ensemble des activités exercées par les agences. Il agit également en tant que point de contact interne pour les agences.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_gsm_soc_bnfts.agency...</li> <li>• sn_gsm.agency_relationsh...</li> </ul>
social_benefits_business_agent [sn_gsm_soc_bnfts.business_agent]	Fournit aux utilisateurs la possibilité de travailler sur des tickets d'avantages sociaux pour l'entreprise. Il comprend la possibilité de lire/écrire/mettre à jour tous les tickets d'avantages sociaux et les enregistrements business.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_gsm_soc_bnfts.case_w...</li> <li>• sn_gsm_soc_bnfts.visionne...</li> <li>• sn_gsm.agent_d'entrepris...</li> <li>• sn_gsm_soc_bnfts.ib_view...</li> </ul>
Agent de tâche de ticket d'avantages sociaux [sn_gsm_soc_bnfts.case_task_agent]	Permet aux utilisateurs de travailler sur des tâches de tickets d'avantages sociaux.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_gsm_soc_bnfts.case_vi...</li> <li>• sn_gsm_soc_bnfts.contribu...</li> <li>• sn_gsm.case_task_agent</li> </ul>
Avantages sociaux Agent membre [sn_gsm_soc_bnfts.constituent_agent]	Fournit aux utilisateurs la possibilité de travailler sur des tickets d'avantages sociaux pour tous les membres. Elle inclut la possibilité de lire/écrire/mettre à jour tous les tickets et les enregistrements des membres	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_gsm_soc_bnfts.case_w...</li> <li>• sn_gsm_soc_bnfts.visionne...</li> <li>• sn_gsm.constituent_agent...</li> <li>• sn_gsm_soc_bnfts.ib_view...</li> </ul>
Gestionnaire des avantages sociaux [sn_gsm_soc_bnfts.manager]	Fournit aux utilisateurs la possibilité de gérer tout le travail effectué par les agents travaillant sur les tickets d'avantages sociaux (membres et entreprises). Les utilisateurs	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_gsm_soc_bnfts.ib_admi...</li> <li>• sn_gsm_soc_bnfts.agent_c...</li> <li>• sn_gsm.government_servi...</li> </ul>

Traduction automatique

### Rôles d'agent d'agence (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	disposant de ce rôle ont la possibilité de lire/écrire/mettre à jour/supprimer tous les tickets d'avantages sociaux et les enregistrements membres/professionnels.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_gsm_soc_bnfts.agent_c</li> <li>• sn_majorissue_mgt.major_</li> </ul>
Agent de relation d'avantages sociaux [sn_gsm_soc_bnfts.relationship_agent]	Permet aux utilisateurs de travailler sur des tickets d'avantages sociaux uniquement pour les clients avec lesquels ils ont des relations.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_gsm_soc_bnfts.visionne</li> <li>• decision_table_reader</li> <li>• sn_gsm.agent_relation_</li> <li>• contract_manager</li> </ul>

### Administrateur et autres rôles

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
administrateur [sn_gsm.admin]	Fournit à un utilisateur un accès administrateur délégué aux applications incluses dans le périmètre créées sur la Services digitaux pour le secteur public plateforme.	sn_gsm.service_manager
service_offered_admin [sn_gsm.service_offer_admin]	Fournit aux utilisateurs un accès administrateur et leur permet de créer, lire, mettre à jour et supprimer les enregistrements offerts par les services et les enregistrements reçus par les services.	sn_gsm.service_offerte_writer
license_permit_admin [sn_gsm_lic_prmt.admin]	Permet aux utilisateurs de gérer tout le travail effectué par les agents	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_gsm_lic_prmt.manager</li> <li>• sn_gsm.admin</li> </ul>

Traduction automatique

**Administrateur et autres rôles (suite)**

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	<p>travaillant sur les tickets de licence et d'autorisation (membre et entreprise). Les utilisateurs disposant de ce rôle ont la possibilité de lire/écrire/mettre à jour/supprimer tous les tickets de licence et d'autorisation et les enregistrements membres/business.</p>	
<p>social_benefits_admin [sn_gsm_soc_bnfts.admin]</p>	<p>Fournit un accès administrateur délégué aux applications incluses dans le périmètre créées dans le Playbook des avantages sociaux.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_gsm.admin</li> <li>• sn_gsm_soc_bnfts.manager</li> </ul>
<p>Licences et autorisations Administrateur de la base d'installation [sn_gsm_lic_prmt.ib_admin]</p>		
<p>service_offered_admin [sn_gsm.service_offer_admin]</p>		
<p>service_offered_writer [sn_gsm.service_offer_writer]</p>	<p>Permet aux utilisateurs de créer, lire et mettre à jour les enregistrements de services offerts et les enregistrements de services reçus.</p>	<p>sn_gsm.service_offer_viewer</p>

Traduction automatique

**Administrateur et autres rôles (suite)**

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
service_offered_viewer [sn_gsm.service_offer_viewer]	Fournit aux utilisateurs un accès en lecture seule aux enregistrements des services proposés et aux enregistrements des services reçus.	sn_customerservice.customer_data_viewer
case_writer [sn_gsm.case_writer]	Fournit aux agents l'accès pour créer, lire et mettre à jour des tickets de service pour gouvernement	sn_gsm.case_viewer
case_viewer [sn_gsm.case_viewer]	Fournit aux agents un accès en lecture seule aux tickets de service pour gouvernement	Aucun
contributor_creator [sn_gsm.contributor_creator]	Permet aux agents ou aux personnes concernées de l'entreprise de créer des tickets de service pour gouvernement et est inclus dans les rôles de contributeur de niveau supérieur. Ce rôle peut créer des tickets, mais ne peut pas consulter d'autres tickets.	Aucun
relationship_agent [sn_gsm.relationship_agent]	Permet aux agents de travailler sur des tickets de service pour gouvernement pour les clients avec lesquels	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_gsm.viewer de rapport</li> <li>• sn_customerservice.relationship_agent</li> </ul>

Traduction automatique

## Administrateur et autres rôles (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	ils sont en relation.	
relationship_contributor [sn_gsm.relationship_contributor]	Permet aux personnes concernées de l'entreprise de soulever des tickets de service pour gouvernement au nom des clients avec lesquels elles sont en relation.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_customerservice.relationship_contributor</li> <li>• sn_gsm.contributor_creator</li> <li>• sn_customerservice.case_authorized_contributor</li> </ul>
Visionneuse de tickets d'avantages sociaux [sn_gsm_soc_bnfts.case_viewer]	Ce rôle fournit aux utilisateurs un accès en lecture seule aux enregistrements de tickets d'avantages sociaux.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_gsm.case_viewer</li> <li>• decision_table_reader</li> </ul>
Rédacteurs de tickets d'avantages sociaux [sn_gsm_soc_bnfts.case_writer]	Ce rôle permet aux utilisateurs d'accéder, de créer, de lire et de mettre à jour les enregistrements de tickets d'avantages sociaux.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_gsm_soc_bnfts.case_viewer</li> <li>• sn_gsm.case_writer</li> <li>• contract_manager</li> </ul>

Traduction automatique

## Rôles granulaires

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

- Rôles fonctionnels : ensemble de rôles requis pour exécuter une fonction ou une action significative qui nécessite l'accès à plusieurs entités.
- Rôles granulaires : rôles qui donnent accès aux tickets, aux services utilisés et aux entités du secteur public connexes. Un ou plusieurs rôles granulaires peuvent être regroupés en tant que rôles fonctionnels.

Un modèle granulaire permet de protéger les données en accordant le niveau d'accès approprié aux entités du secteur public correspondantes. Grâce à cette fonctionnalité, chaque rôle est associé à un ensemble de privilèges ou de responsabilités qui déterminent l'accès des utilisateurs à certaines informations. Vous pouvez avoir un contrôle d'accès

précis en définissant des politiques granulaires qui autorisent les individus à accéder aux informations nécessaires pour travailler de manière efficiente et efficace, contribuant ainsi à améliorer l'expérience des membres.

Par exemple, si vous étendez la table Dossier de service pour gouvernement ou d'autres tables de l'application Services digitaux pour le secteur public , vous devez répliquer les listes de contrôle d'accès pour les tables étendues. Vous pouvez affecter des rôles granulaires aux utilisateurs du secteur public pour contrôler l'accès à ces tables étendues.

### Rôles granulaires

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
case_create_granular [sn_gsm.case_create_granular]	Fournit aux membres ou aux personnes concernées de l'entreprise un accès de création granulaire aux tickets de service pour gouvernement.	sn_gsm.case_read_granular
case_read_granular [sn_gsm.case_read_granular]	Fournit aux membres ou aux personnes concernées de l'entreprise un accès en lecture granulaire aux tickets de service pour gouvernement	sn_customerservice.case_read_granular
case_write_granular [sn_gsm.case_write_granular]	Fournit aux membres ou aux personnes concernées de l'entreprise un accès en écriture granulaire aux tickets de service pour gouvernement	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_gsm.case_create_granular</li> <li>• sn_gsm.case_read_granular</li> </ul>
service_received_read_granular [sn_gsm.service_received_read_granular]	Fournit aux membres ou aux personnes concernées de l'entreprise un accès en lecture granulaire aux enregistrements des services reçus.	sn_install_base.sold_product_read_granular
Licences et autorisations Base d'installation : lecture granulaire	Fournit un accès en lecture granulaire aux	sn_install_base.install_base_read_granular

## Rôles granulaires (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
[sn_gsm_lic_prmt.ib_read_granular]	licences et autorisations émises.	
Gestionnaire d'agence de licences et autorisations Core [sn_gsm_lic_prmt.agency_manager_core]	Rôle granulaire de gestion des inscriptions du personnel des agences et des relations du personnel avec les entreprises, les électeurs et les ménages pour toutes les agences de la hiérarchie.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_gsm.agency_manager_core</li> <li>• contract_manager</li> </ul>
Licence et autorisations Contributeur Créateur [sn_gsm_lic_perm.contributor_creator]	Permet aux utilisateurs de créer des tickets de service pour gouvernement et est inclus dans les rôles de contributeur de niveau supérieur. Elle autorise uniquement la création d'enregistrements, mais ne permet pas la visibilité d'un enregistrement seul.	sn_gsm.contributor_creator
Avantages sociaux Administrateur de la base d'installation [sn_gsm_soc_bnfts.ib_admin]	Ce rôle permet de créer, lire, écrire et supprimer l'accès aux éléments de base d'installation	sn_gsm_soc_bnfts.ib_writer
Avantages sociaux Base d'installation lire de manière granulaire [sn_gsm_soc_bnfts.ib_read_granular]	Fournit un accès en lecture granulaire aux avantages sociaux émis.	sn_install_base.install_base_read_granular
Visionneuse de base d'installation d'avantages sociaux [sn_gsm_soc_bnfts.ib_viewer]	Fournit un accès en lecture aux éléments de base d'installation.	Aucun

### Rôles granulaires (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Avantages sociaux Rédacteur de la base d'installation [sn_gsm_soc_bnfts.ib_writer]	Permet d'accéder en création, en lecture et en écriture aux éléments de base d'installation.	sn_gsm_soc_bnfts.ib_viewer

### Rôles des parties prenantes de l'entreprise

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

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

- Créer des tickets au nom d'une entreprise ou d'une agence (organisation de services)
- Affichez les tickets, les tâches de ticket et les données business.
- Approuver les demandes.

### Créer des tickets pour le compte des clients

Rôle	Description	Contient des rôles	Module d'extension	Type d'utilisateur
Contributeur membre [sn_gsm.constituent_contributor]	Permet aux utilisateurs de demander des services et de soumettre des tickets de service gouvernemental au nom de n'importe quel membre.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_customerservice.consumer_contributor</li> <li>• sn_gsm.contributor_creator</li> </ul>	com.sn_public_sector_digital_services_core	Digital services core
Licence et autorisation Contributeur membre [sn_gsm_lic_prmt.constituent_contributor]	Ce rôle permet aux utilisateurs de demander un service et de soumettre des tickets de licence gouvernemental au nom de n'importe quel membre. Cela permet aux parties prenantes de l'entreprise d'agir en tant que demandeur au nom des clients.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_gsm.constituent_contributor</li> <li>• sn_gsm_lic_prmt.contributor_creator</li> </ul>		

Créer des tickets pour le compte des clients (suite)

Rôle	Description	Contient des rôles	Module d'extension	Type d'utilisateur
Contributeur professionnel [sn_gsm.business_contributor]	Permet aux personnes concernées de demander des services et de soumettre des tickets de service pour gouvernement au nom de n'importe quelle entreprise.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_customerservice.relationship_contributor</li> <li>• sn_gsm.contributor_creator</li> </ul>	com.sn_public_sector.digital_services_core	Original et étendu
Licence et autorisation Contributeur professionnel [sn_gsm_lic_prmt.business_contributor]	Ce rôle permet aux utilisateurs de demander un service et de soumettre des tickets de licence et d'autorisation au nom de n'importe quelle entreprise. Cela permet aux personnes concernées de l'entreprise d'agir en tant que demandeur pour le compte des clients.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_gsm.business_contributor</li> <li>• sn_gsm_lic_prmt.contributor_creator</li> </ul>		
Contributeur de la relation [sn_gsm.relationship_contributor]	Permet aux personnes concernées de soulever des tickets de service pour gouvernement au nom des clients avec lesquels elles ont une relation.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_customerservice.relationship_contributor</li> <li>• sn_gsm.contributor_creator</li> </ul>	com.sn_public_sector.digital_services_core	Original et étendu
Contributeur de la relation de licence et d'autorisation [sn_gsm_lic_prmt.relationship_contributor]	Permet aux utilisateurs de soumettre des tickets de licence et d'autorisation au nom des clients avec lesquels ils ont des relations. Cela permet aux parties prenantes de l'entreprise d'accéder en tant	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_gsm.relationship_contributors</li> <li>• n_gsm_lic_prmt.contributor_creator</li> </ul>		

Traduction automatique

Créer des tickets pour le compte des clients (suite)

Rôle	Description	Contient des rôles	Module d'extension	Type d'utilisateur
	que demandeur au nom des clients.			
Avantages sociaux Cotisant(e) membre(s) [sn_gsm_soc_bnfts.constituent_contributor]	Ce rôle permet aux utilisateurs de demander un service et de soumettre des tickets d'avantages sociaux au nom de n'importe quel membre. Cela permet aux personnes concernées de l'entreprise d'agir en tant que demandeur au nom des clients.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_gsm.constituent_contributor</li> <li>• sn_gsm_soc_bnfts.contributor_creator</li> </ul>		
Créateur de contributeur d'avantages sociaux [sn_gsm_soc_bnfts.contributor_creator]	Permet aux utilisateurs de créer des tickets d'avantages sociaux et est inclus dans les rôles de contributeur de niveau supérieur. Elle autorise uniquement la création d'enregistrements, mais ne permet pas la visibilité d'un enregistrement seul.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_gsm.constituent_contributor</li> <li>• sn_gsm_soc_bnfts.contributor_creator</li> </ul>		
Avantages sociaux Éditeur de contributeur [sn_gsm_soc_bnfts.contributor_editor]	Accorde un accès en écriture restrictif aux champs du formulaire de ticket d'avantages sociaux.	sn_gsm.contributor_creator		
Contributeur de la relation d'avantages sociaux [sn_gsm_soc_bnfts.relationship_contributor]	Permet aux utilisateurs de soumettre des tickets d'avantages sociaux au nom des clients avec lesquels ils ont des relations. Cela permet aux parties prenantes de l'entreprise d'accéder en tant	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_gsm.relationship_contributor</li> <li>• sn_gsm_soc_bnfts.contributor_creator</li> </ul>		

Traduction automatique

### Créer des tickets pour le compte des clients (suite)

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

### Créer des tickets pour le compte d'agences

Rôle	Description	Contient des rôles	Module d'extension	Type d'utilisateur
Contributeur de l'agence [sn_gsm.agency_contributor]	Permet aux agents de l'agence de demander des services et soumettre des tickets de service gouvernemental au nom de l'agence.	<ul style="list-style-type: none"> <li>sn_customerservice.service_organization_contributor</li> <li>sn_gsm.contributor_creator</li> </ul>	Modèle de soutien de l'agence com.sn_public_sector_agency_support_model	Interne et externe

### Afficher les tickets, les tâches de ticket et les données du client

Rôle	Description	Contient des rôles	Module d'extension	Type d'utilisateur
Visionneuse de tickets [sn_gsm.case_viewer]	Fournit aux agents un accès en lecture seule aux tickets de service pour gouvernement	Aucun	com.sn_public_sector_digital_services_core	Digital
Visionneuse du membre [sn_gsm.constituent_viewer]	Fournit aux agents un accès en lecture seule aux enregistrements des membres.	sn_customerservice.customer_public_viewer	com.sn_public_sector_digital_services_core	Digital
Visualiseur d'entreprise [sn_gsm.business_viewer]			com.sn_public_sector_digital_services_core	Digital
Visionneuse de services proposés [sn_gsm.service_offer_viewer]	Fournit aux utilisateurs un accès en lecture seule aux enregistrements des services proposés et aux enregistrements des services reçus.	sn_customerservice.customer_public_viewer	com.sn_public_sector_digital_services_core	Digital
Visionneuse de services gouvernementaux reçus	Fournit aux utilisateurs un accès en lecture seule aux enregistrements des services reçus.		com.sn_public_sector_digital_services_core	Interne

Traduction automatique

### Afficher les tickets, les tâches de ticket et les données du client (suite)

Rôle	Description	Contient des rôles	Module d'extension	Type d'utilisateur
[sn_gsm.service_received_viewer]				

### Afficher les rapports et les tableaux de bord

Rôle	Description	Contient des rôles	Module d'extension	Type d'utilisateur
report_viewer [sn_gsm.report_viewer]	Permet aux utilisateurs d'afficher des rapports sur la Services digitaux pour le secteur public plateforme.	Aucun	com.sn_public_sector_digital_services_core	Intégral
Visionneuse de rapports de licences et autorisations [sn_gsm_lic_prmt_report_viewer]	Permet aux utilisateurs d'afficher des rapports sur la Services digitaux pour le secteur public plateforme.	sn_gsm.viewer de rapport		
social_benefit_report_viewer [sn_gsm_soc_bnftr_report_viewer]	Permet aux utilisateurs d'afficher des rapports Playbook des avantages sociaux.	sn_gsm.viewer de rapport		

**Remarque :**

Les clients qui ont acheté un Services digitaux pour le secteur public abonnement peuvent fournir aux utilisateurs Parties prenantes de l'entreprise des droits sur les actions répertoriées sous [Partie prenante de l'entreprise pour Gestion du service clientèle](#) .

### Rôles basés sur les profils dans Services digitaux pour le secteur public

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

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

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

**Profils du secteur public**

Fonction du poste	Description
Administrateur	<p>L'administrateur système, qui a accès à toutes les fonctionnalités, fonctions et données système, quelles que soient les contraintes de sécurité :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Administre des applications spécifiques du champ d'application créées à l'aide de différents types de tickets.</li> <li>• Gère les informations pour les membres.</li> </ul>
Membre	<p>Utilisateur final, tel qu'un citoyen, des résidents, des visiteurs, des anciens combattants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Demande des services auprès d'organismes gouvernementaux.</li> <li>• Suit la résolution des demandes.</li> </ul>
Partie prenante de l'entreprise	<p>Utilisateur final, tel que le propriétaire de l'entreprise, le contact professionnel, le partenaire commercial :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Demande des services auprès d'organismes gouvernementaux.</li> <li>• Suit la résolution des demandes.</li> </ul>
Agent gouvernemental	<p>Prestataire, tel qu'un agent membre, un agent d'affaires, un agent d'agence :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Travaille sur les tickets de service gouvernemental pour tous les membres. Peut lire, écrire et mettre à jour tous les tickets de service pour gouvernement et les enregistrements de profil.</li> <li>• Peut appartenir à des équipes ou agences spécifiques.</li> <li>• Peut fonctionner sur des types de tickets spécifiques (par exemple, Licences ou Chômage).</li> </ul>
Contributeur	<p>Partie prenante de l'entreprise ou demandeur pour les membres :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aidez les électeurs ou les entreprises avec les services dont ils ont besoin.</li> <li>• Soumet des demandes au nom des mandants et agit en tant que mandataire.</li> </ul>
Gestionnaire du service pour gouvernement	<p>Gestionnaire des services aux membres et aux entreprises et des agents à l'appui des services aux membres :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Administre les services fournis aux membres, aux intervenants de l'entreprise et à l'organisme.</li> <li>• Peut lire, écrire, mettre à jour et supprimer tous les tickets de service pour administration.</li> <li>• Peut lire, écrire, mettre à jour et supprimer tous les enregistrements des membres, des entreprises et des agences.</li> <li>• Améliore la prestation de services et la satisfaction des citoyens.</li> </ul>

## Installer la solution d'analyse et de reporting pour Services digitaux pour le secteur public

Installez le pack de contenu pour le Services digitaux pour le secteur public Solution Platform Analytics à partir du ServiceNow Store.

### Avant de commencer

- Activez la version complète de l'abonnement de Analyse des performances sur l'instance où vous activez cette Solution Platform Analytics. Vous pouvez activer Analyse des performances sur une instance de non-production sans acheter d'abonnement. Pour plus d'informations, consultez [Activer votre abonnement Analyse des performances](#) .
- Effectuez l'installation Base des services digitaux pour le secteur public à partir du ServiceNow Storefichier .

Rôle requis : administrateur

### Procédure

1. Accédez à la **Tout > Applications système > Toutes les applications > ServiceNow Store**.
2. Recherchez le pack de contenu Analyse des performances pour Public Sector Digital Services et vérifiez que vous disposez des autorisations valides nécessaires.

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

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

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

Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez configurer l'application Now Assist pour Services digitaux pour le secteur public (PSDS) de manière à ce que vos agents puissent utiliser les compétences de l'IA générative dans Espace de travail configurable de CSM et dans Interface utilisateur principale.

### Avant de commencer

Rôle requis : admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez la console Now Assist Admin pour configurer Now Assist pour Services digitaux pour le secteur public (PSDS). Cette console contient tout ce dont vous avez besoin pour installer les modules d'extension et configurer les compétences de l'IA générative. Pour en savoir plus, consultez [Now Assist Admin console](#) .

Le tableau suivant répertorie les fonctionnalités et les compétences auxquelles vous pouvez accéder à partir de la console Now Assist Admin.

## Services digitaux pour le secteur public Fonctionnalités et compétences de la Now Assist Admin console

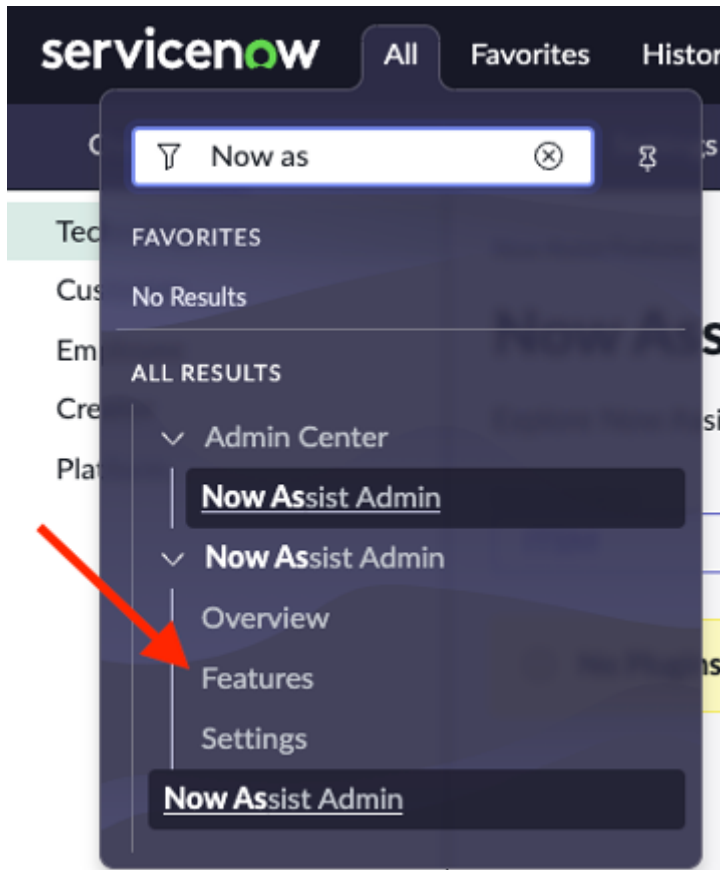
Fonctionnalités PSDS	Compétences
Messagerie instantanée	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Synthèse de la messagerie instantanée</li> <li>• Recommandation de messagerie instantanée</li> <li>• Recommandation de barre latérale</li> </ul>
Ticket	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Synthèse des tickets</li> <li>• Génération de notes de résolution</li> </ul>
Rechercher	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Synthèse de la recherche</li> <li>• Extraire les réponses aux questions-réponses des articles de la base de connaissances lors de la recherche</li> </ul>

### **i** Remarque :

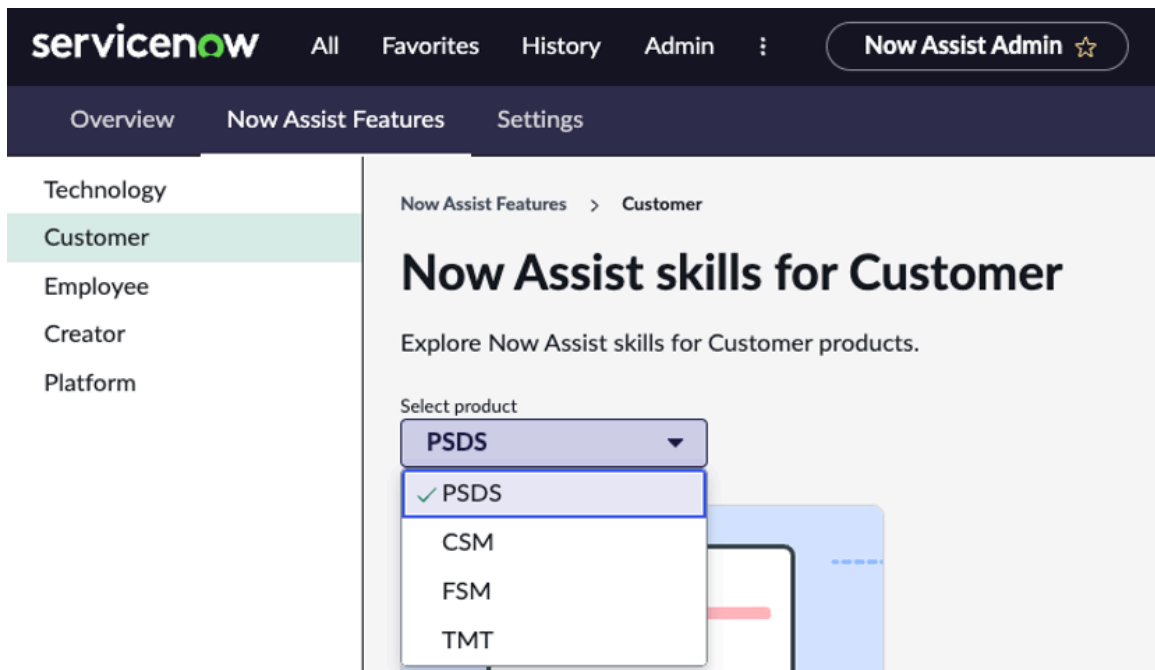
Now LLM Service est actuellement le seul fournisseur pour les compétences de cette application Now Assist.

### Procédure

1. Installez le module d'extension Now Assist pour Services digitaux pour le secteur public (PSDS) (com.sn\_psd\_gen\_ai).
  - Pour en savoir plus sur les dépendances du module d'extension et l'ordre d'activation du module d'extension, reportez-vous à la section .
  - Pour en savoir plus sur le processus d'installation, consultez [Install Now Assist plugins](#) .
2. Accédez à la **Tout > Administrateur Now Assist > Fonctionnalités** pour accéder à l'onglet **Fonctionnalités** de la Now Assist Admin console.



3. Activez et configurez les compétences pour le Now Assist pour PSDS. Ces fonctionnalités sont regroupées sous le groupe de workflows **Client**. Sélectionnez **PSDS** dans la liste déroulante pour accéder aux compétences pour Now Assist pour Services digitaux pour le secteur public (PSDS). Chaque fonctionnalité est associée à des compétences.



4. Sur la carte de fonctionnalité associée à la compétence que vous souhaitez activer, sélectionnez **Afficher les détails**.

Pour la compétence de synthèse des tickets publics, sélectionnez **Afficher les détails** sous la carte de fonctionnalité des tickets publics.

The screenshot shows the ServiceNow Now Assist Admin interface. The top navigation bar includes 'servicenow', 'All', 'Favorites', 'History', 'Admin', and 'Now Assist Admin'. The main navigation bar has 'Overview', 'Now Assist Features', and 'Settings'. The left sidebar lists 'Technology', 'Customer', 'Employee', 'Creator', and 'Platform'. The main content area is titled 'Now Assist skills for Customer' and includes a 'Select product' dropdown menu set to 'PSDS'. Below this, there is a card for 'Government Case' with a 'View details' button highlighted by a red arrow.

Traduction automatique

5. Dans la section Toutes les compétences disponibles pour la fonctionnalité souhaitée, sélectionnez **Activer la compétence**.
6. Sélectionnez les entrées ou les déclencheurs pour la compétence sélectionnée.  
[store-future: BEGIN review]Pour en savoir plus sur les entrées et les déclencheurs de chaque compétence, consultez [Utiliser Now Assist pour Services digitaux pour le secteur public \(PSDS\)](#).

## Exemple d'écran Définir le déclencheur pour la compétence de synthèse de la messagerie instantanée



[End]

- Une fois que vous avez configuré toutes les entrées ou tous les déclencheurs relatifs à la compétence sélectionnée, sélectionnez **Enregistrer et passez** à l'étape suivante. Pour revenir à une étape précédente, utilisez le bouton **Retour**.

- Définissez la disponibilité de la compétence.

### **i** Remarque :

Cette étape s'applique aux compétences de synthèse de ticket, de génération de notes de résolution et de synthèse de messagerie instantanée. Si vous configurez la compétence de synthèse de la messagerie instantanée, vous verrez l'étape suivante sous la forme **Choisir une entrée**. Vous pouvez sélectionner les portails orientés client que vous souhaitez utiliser comme source des données d'entrée. Il n'est pas possible de sélectionner le portail de produits par défaut et les portails déjà utilisés par d'autres produits.

### **Exemple : choisir l'écran d'entrée pour la compétence de synthèse de la messagerie instantanée**

Vous pouvez configurer la compétence pour qu'elle soit toujours disponible pour les utilisateurs ou sélectionner les conditions qui doivent être remplies avant que la compétence ne soit disponible. La sélection de **Personnaliser la disponibilité des compétences** affiche un générateur de conditions.

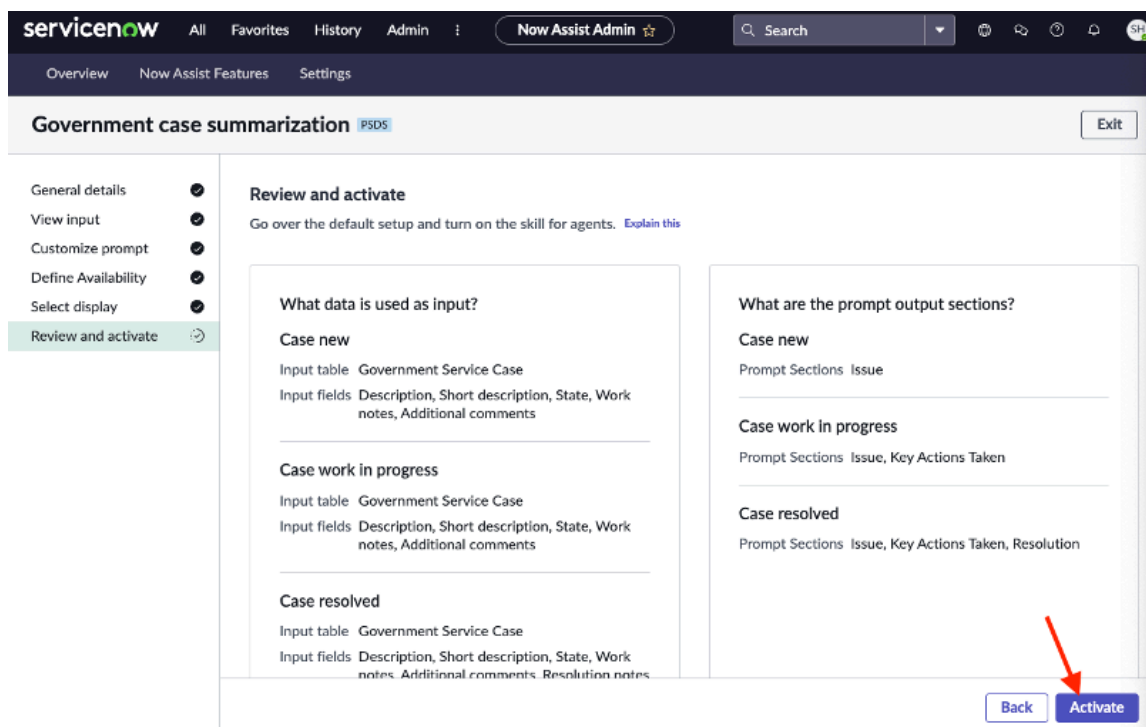
- Une fois que vous avez configuré la disponibilité des compétences, sélectionnez **Enregistrer et passez** à l'étape suivante.
- Sélectionnez l'emplacement où vous souhaitez afficher la compétence.
  - Intégré au produit** : lorsque cette option est sélectionnée, les compétences Now Assist sont affichées sur les formulaires et dans les espaces de travail. Pour les compétences intégrées au produit, sélectionnez la flèche pointant vers le bas pour identifier les rôles qui peuvent les utiliser.
  - Panneau Now Assist** : lorsque cette option est sélectionnée, les compétences Now Assist sont disponibles dans le panneau Now Assist. Si vous ne voyez pas cette option,

vous devez activer le panneau Now Assist. Pour plus d'informations, consultez [Turn on the Now Assist panel](#) . Pour les compétences qui apparaissent dans le panneau Now Assist, sélectionnez la flèche pointant vers le bas pour identifier les rôles qui peuvent les utiliser.

**Remarque :**

La sélection **Intégré au produit** permet à la carte de synthèse de tickets de s'afficher sur la page du playbook d'expérience basée sur le processus dans le Espace de travail configurable de CSM. Pour Synthèse des tickets gouvernementaux, sélectionnez **Intégré au produit**.

- Une fois que vous avez configuré l'affichage de la compétence sélectionnée, sélectionnez **Enregistrer et passez** à l'étape suivante.
- Passez en revue vos choix et sélectionnez **Activer** pour finaliser la configuration. Votre compétence est configurée.



Traduction automatique

**Information associée**

[Now Assist](#)

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

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

**Installer et configurer l'application Playbook de demande de service**

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

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

### Tâches de configuration pour Playbook de demande de service

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

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

Vous pouvez installer l'application Playbook de demande de service (sn\_gsm\_srvc\_req) si vous disposez du rôle administrateur.Cette application inclut des données de démonstration et installe les modules d'extension et les applications ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

#### Avant de commencer

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

**Remarque :**

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

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

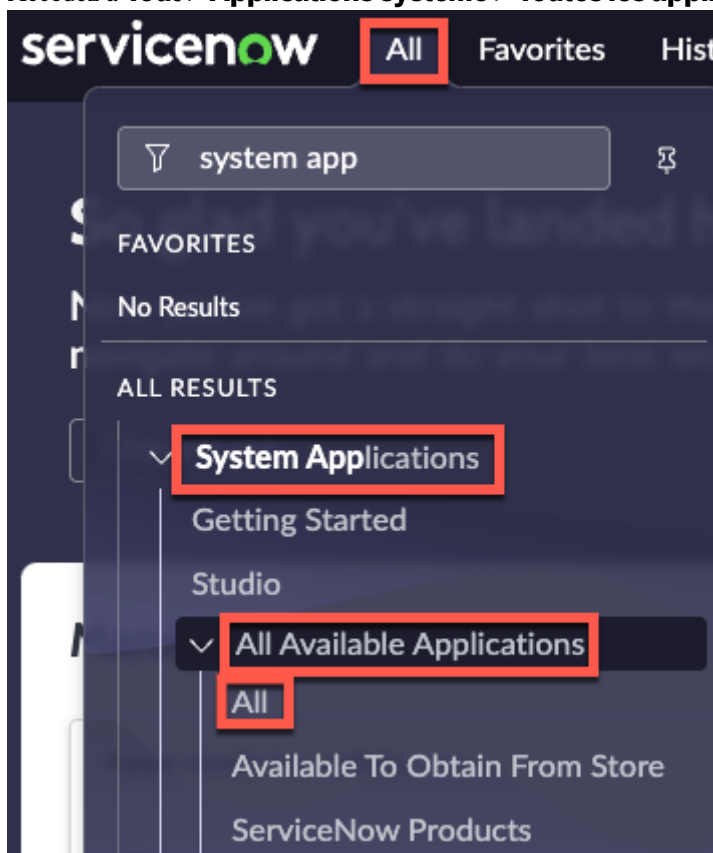
Rôle requis : administrateur

**Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

La table Demande de service [sn\_gsm\_service\_request\_case] est installée avec Playbook de demande de service.

**Procédure**

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



2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Playbook de demande de service (sn\_gsm\_srvc\_req).

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

Dans la liste à côté du bouton **Installer**, les versions disponibles sont affichées.

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

La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. **Facultatif** : Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.  
Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

**i Important :**

Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

6. Sélectionnez **Installer**.

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

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

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

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

En tant qu'administrateur, vous pouvez activer et désactiver Affectation de travail avancée pour les tickets de demande de service, ainsi que modifier les attributs par défaut du canal de

service Demandes de service, tels que le groupe d'affectation connexe et les paramètres de file d'attente. Pour plus de détails, voir [Configurer les demandes de service Canal de service](#).

### Configurer les demandes de service Canal de service

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

#### Avant de commencer

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

Rôle requis : awa\_admin ou admin

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

#### Procédure

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

### Configurer Agent mobile pour Playbook de demande de service

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

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

#### Tâches d'administration pour Agent mobile la configuration de l'application

Tâche	Description
<a href="#">Installer l'application Playbook de demande de service</a>	Installez Playbook de demande de service (com.sn_public_sector_digital_services_core) à partir du ServiceNow® Storefichier .
Activer le module d'extension Customer Service Mobile (com.sn_csm_mobile)	Vous pouvez activer le module d'extension Customer Service Mobile (com.sn_csm_mobile) à l'aide de la configuration guidée de Gestion du service clientèle.
(Facultatif) <a href="#">Activate Field Service Management</a> <a href="#">🔗</a> Module d'extension (com.snc.work_management)	Installez le module d'extension Gestion des services sur site pour afficher la liste connexe des commandes

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

Tâche	Description
	de travaux. Pour plus d'informations, consultez <a href="#">Intégration à Gestion des services sur site</a> .
<a href="#">Configurer les rôles et les autorisations du secteur public pour Agent mobile l'application</a>	Configurez les rôles d'utilisateur afin que les agents des services gouvernementaux accèdent à l'application Agent mobile . Cette étape est obligatoire pour que tout agent de service public puisse travailler à partir de l'application.

Une fois l'application mobile Gestion du service client activée et configurée, les ServiceNow Agent mobile agents peuvent la télécharger sur leurs équipements mobiles et accéder aux ServiceNow instances.


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

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

#### Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

#### Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez **sys\_sg\_applet\_launcher.list** pour ouvrir la table Lanceurs d'applet [sys\_sg\_applet\_launcher].
2. Dans la table Écrans du lanceur, sélectionnez l'enregistrement **Tickets** .  
L'enregistrement Rôles requis doit contenir uniquement le rôle d'agent du service client (sn\_customerservice\_agent).
3. **Facultatif** : Si vous y êtes invité, passez de l'application Global à l'application Customer Service Mobile.
4. Sélectionnez l'icône Modifier (  ) sous Rôles requis et ajoutez les rôles suivants :
  - sn\_gsm.agency\_manager
  - sn\_gsm.government\_service\_manager
  - sn\_gsm.constituent\_agent
  - sn\_gsm.agent\_d'entreprise
  - sn\_gsm.agency\_constituent\_agent
  - sn\_gsm.agency\_agent
5. Sélectionnez **Terminé** pour enregistrer les rôles.  
Les agents ayant les rôles ci-dessus peuvent maintenant se connecter et travailler sur les Agent mobile tickets de demande de service qui leur sont affectés.

### Configurer une définition de service pour les Playbooks dans Services digitaux pour le secteur public

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

## Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

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

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

#### **i** Important :

Lors de la mise à niveau vers Vancouver, toutes les données des tables Services offerts et Services reçus devront être migrées manuellement vers la table Définition de service. Pour ce faire, vous devez créer une définition de service pour chaque entrée de la table Services offerts. Les données sur les services offerts et les services reçus ne seront pas accessibles dans l'application tant que cette étape ne sera pas terminée. Il s'agit d'une tâche facultative pour les versions précédentes.


## Procédure

1. Accédez à la **Tout > Service clientèle > Administration > Définitions de services**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Saisissez les détails de la définition du service.

### Formulaire de définition du service

Champ	Description
Nom	Nom de la définition de service.
ID	Identificateur unique généré par le système pour la définition de service.
Type de tâche	Table associée à la définition de service. Sélectionnez une table de tickets ou de tâches en fonction du service.
Vue	Vue à charger pour le service sélectionné.

Champ	Description
Modèle	Valeurs de champ qui doivent figurer par défaut sur le formulaire lorsqu'un ticket ou une tâche est créé.
Catégorie	Catégorie de définition de service pour un service public.

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

## Configurer un playbook personnalisé dans Playbook de demande de service

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

### Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

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

### Remarque :

Cette tâche est facultative.

### Procédure

- Accédez à la **Tout > Automatisation des processus > Concepteur d'automatisation de processus**.
- Sélectionnez **Créer un nouveau processus**, renseignez les détails du playbook, puis sélectionnez **Sélectionner un déclencheur**.
- Sélectionnez un type de déclencheur dans le menu déroulant.  
Votre type de déclencheur est la définition de service que vous venez de créer.
- Sélectionnez **Accéder à Designer**.  
Process Automation Designer est maintenant ouvert.
- Facultatif** : Sélectionnez **Ajouter une nouvelle voie** pour ajouter une voie à votre processus.

Pour plus d'informations sur les voies dans Concepteur d'automatisation de processus, consultez [Stages and activities](#) .

6. Sélectionnez **Activer** après avoir créé le processus selon vos spécifications.  
Le playbook est maintenant publié pour s'exécuter lorsqu'il est déclenché.
7. Accédez à la **Tout > Interface utilisateur du système > Politiques d'interface utilisateur**.  
Vous êtes redirigé pour modifier l'interface utilisateur du générateur d'enregistrement Playbook, qui est le formulaire initial qu'un agent voit lorsqu'il crée un ticket.
8. Sélectionnez **Nouveau**.
9. Sélectionnez **Demande de service** dans le menu déroulant **Table** , puis entrez une brève description décrivant votre nouvelle politique d'interface utilisateur.
10. Ajoutez les conditions nécessaires sous les onglets **Quand appliquer** et **Script**, puis sélectionnez **Soumettre**.  
Votre politique d'interface utilisateur et votre playbook sont maintenant créés.

## Configurer l'interface utilisateur de l'activité Enregistrements similaires dans Playbook de demande de service

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

### Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

### Procédure

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

## Résultats

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

## Installer et configurer l'application Information Request Playbook

Installez l'application Information Request Playbook , qui permet aux utilisateurs finaux du secteur public de soumettre et de suivre les demandes d'archives publiques, et fournit aux agents gouvernementaux un processus prédéfini pour traiter et résoudre ces demandes. Vous pouvez ensuite configurer les fonctionnalités disponibles pour soumettre des demandes et des demandes d'acheminement aux agents.

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

### Tâches de configuration pour Information Request Playbook

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

## Installer Information Request Playbook pour Services digitaux pour le secteur public

Vous pouvez installer l'application Information Request Playbook (sn\_gsm\_info\_req) si vous disposez du rôle administrateur. Cette application inclut des données de démonstration et installe les modules d'extension et les applications ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

### Avant de commencer

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

#### Remarque :

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

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

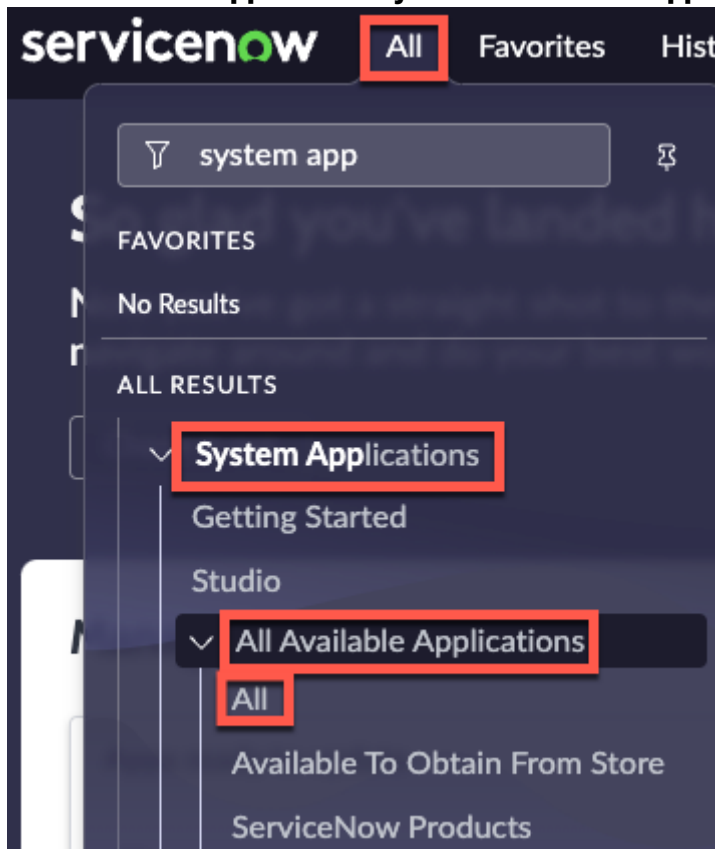
Rôle requis : administrateur

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La table Demande d'informations [sn\_gsm\_information\_request] est installée avec Information Request Playbook.

## Procédure

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



2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Information Request Playbook (sn\_gsm\_info\_req).

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

Dans la liste à côté du bouton **Installer**, les versions disponibles sont affichées.

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

La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.

5. **Facultatif** : Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.

Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

### **i Important :**

Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

6. Sélectionnez **Installer**.

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

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

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



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

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

### Configurer les demandes d'informations Canal de service

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

### Avant de commencer

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

Rôle requis : sn\_gsm\_info\_req.admin, awa\_admin, admin

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

## Procédure

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

## Configurer Agent mobile pour Information Request Playbook

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

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

### Tâches d'administration pour Agent mobile la configuration de l'application

Tâche	Description
<a href="#">Demande d'informations sur l'installation Application Playbook</a>	Installez Information Request Playbook (com.sn_public_sector_digital_services_core) à partir du ServiceNow® Storefichier .
Activer le module d'extension Customer Service Mobile (com.sn_csm_mobile)	Vous pouvez activer le module d'extension Customer Service Mobile (com.sn_csm_mobile) à l'aide de la configuration guidée de Gestion du service clientèle.
<a href="#">Configurer les rôles et les autorisations du secteur public pour Agent mobile l'application</a>	Configurez les rôles d'utilisateur afin que les agents gouvernementaux accèdent à l'application Agent mobile . Cette étape est obligatoire pour que tout agent gouvernemental puisse travailler à partir de l'application.

Une fois l'application mobile Gestion du service client activée et configurée, les ServiceNow Agent mobile agents peuvent la télécharger sur leurs équipements mobiles et accéder aux ServiceNow instances.

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

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

### Créer un groupe d'affectation

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

**Avant de commencer**

Rôle requis : administrateur

**Procédure**

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

**Formulaire Groupes d'affectation**

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

4. Sélectionnez **Soumettre**.

**Modifier un groupe d'affectation**

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

**Avant de commencer**

Rôle requis : administrateur

**Procédure**

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

**Formulaire Membres du groupe d'affectation**

Champ	Description
ID d'utilisateur	ID d'utilisateur de l'utilisateur que vous ajoutez au groupe.
Nom	Nom de l'utilisateur que vous ajoutez au groupe.
Titre	Titre de l'utilisateur que vous ajoutez au groupe.

Champ	Description
Département	Département de l'utilisateur que vous ajoutez au groupe.
Téléphone	Numéro de téléphone de l'utilisateur que vous ajoutez au groupe.
Mot de passe à réinitialiser	Lorsque cette option est activée, une réinitialisation du mot de passe est appliquée à l'utilisateur lors de la connexion suivante.
Verrouillé	Lorsque cette option est activée, empêche l'utilisateur de se connecter.
Accès au service Web uniquement	Lorsque cette option est cochée, l'utilisateur ne peut pas se connecter à une instance ou à un portail de services, se connecter via l'authentification unique ou utiliser ses informations d'identification pour se connecter à l'interface utilisateur ServiceNow.
Utilisateur d'intégration interne	Lorsque cette option est activée, les utilisateurs peuvent contourner l'exigence d'authentification de sécurité WS.
Géolocalisation suivie	Lorsque cette option est activée, le suivi d'emplacement pour l'utilisateur spécifié est activé.
Emplacement	L'emplacement physique de l'utilisateur.

## 6. Sélectionnez **Soumettre**.

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

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

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

#### Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

#### Procédure

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

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

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

### Avant de commencer

Cette tâche nécessite que le module d'extension Gestion des documents [com.snc.platform\_document\_management] soit actif sur votre instance. Si Gestion des documents [com.snc.platform\_document\_management] n'est pas actif sur votre instance, consultez les instructions à suivre [Activez un plugin](#) .

Rôle requis : administrateur

### Procédure

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

### Résultats

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

## Configurer l'interface utilisateur Documents de demande similaires dans Information Request Playbook

L'interface utilisateur de l'activité de demande de documents similaires utilise le nom et la description des tickets de demande d'informations existants pour afficher une liste de

documents associés au ticket actuel, fournissant des informations utiles aux documents utilisés pour résoudre des demandes d'informations similaires dans Information Request Playbook.

### Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

### Procédure

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

### Résultats

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

### Configurer la liste connexe Documents dans Information Request Playbook

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

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

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

### Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

### Procédure

Accédez à la **Tout** > > .

## Installer et configurer l'application Playbook pour les licences et les autorisations

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

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

### Tâches de configuration pour Playbook pour les licences et les autorisations

Tâche	Description
<a href="#">Installer Playbook pour les licences et les autorisations pour Services digitaux pour le secteur public</a>	Installez Playbook pour les licences et les autorisations (com.sn_public_sector_digital_services_core) à partir du ServiceNow® Storefichier .
<a href="#">Configurer les éléments de catalogue de définition de service pour Playbook pour les licences et les autorisations l'application</a>	Les tables Services proposés et Services reçus ont été migrées vers la table Définition de service. Toutes les données de services offerts doivent être converties en définitions de service individuelles. Pour plus d'informations, consultez <a href="#">les conseils sur la migration des services offerts et des services reçus</a> .
<a href="#">Permettre aux utilisateurs finaux du secteur public de créer une demande de licence ou d'autorisation à l'aide de Agent virtuel</a>	Utilisez cette propriété Concepteur d'agent virtuel pour <a href="#">publier</a> la rubrique de conversation prédéfinie, <b>Démarrer une demande de licence/ d'autorisation</b> , qui permet aux utilisateurs finaux de soumettre une demande de licence ou d'autorisation à l'aide du Agent virtuel chatbot.
<a href="#">Acheminer automatiquement les demandes de licence et d'autorisation à l'aide de Affectation de travail avancée</a>	Utilisez l'application ServiceNow Affectation de travail avancée (AWA) pour acheminer et affecter des demandes de licences et d'autorisations à des agents désignés.
<a href="#">Configurer la connexion électronique Playbook pour les licences et les autorisations</a>	Configurez la signature électronique pour permettre aux électeurs de dessiner leur signature lorsqu'ils

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

Tâche	Description
	soumettent des tickets via le Portail de services pour gouvernement.
<a href="#">Configurer l'interface utilisateur de la liste de vérification d'éligibilité dans Playbook pour les licences et les autorisations</a>	Configurez l'interface utilisateur de la liste de vérification de l'éligibilité pour permettre aux agents de confirmer si un candidat est éligible à la licence ou à l'autorisation spécifique demandée.
<a href="#">Configurer les tables de décision pour Playbook pour les licences et les autorisations</a>	Utilisez les tables de décision pour simplifier la configuration de la tarification d'une demande de licence ou d'autorisation qui dépend de plusieurs facteurs. Les tables de décision offrent un point unique où vous pouvez créer, afficher et modifier la tarification et les attributs dépendants.
<a href="#">Ajouter un prix à une étiquette d'attribut de tarification</a>	Les prix sont ajoutés par défaut à tous les attributs de prix booléens. Les scripts clients doivent être ajoutés pour tout attribut de choix de prix ou de contrôle de prix.
<a href="#">Créer des modèles de documents pour Playbook pour les licences et les autorisations</a>	Utilisez l'application Modèles de documents pour générer des modèles pour différents types de licences et autorisations délivrées via le Playbook pour les licences et les autorisations.

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

Vous pouvez installer l'application Playbook pour les licences et les autorisations (sn\_gsm\_lic\_prmt) si vous disposez du rôle administrateur. Cette application inclut des données de démonstration et installe les applications et les modules d'extension associés ServiceNow® Store , le cas échéant.

### Avant de commencer

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

#### Remarque :

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

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

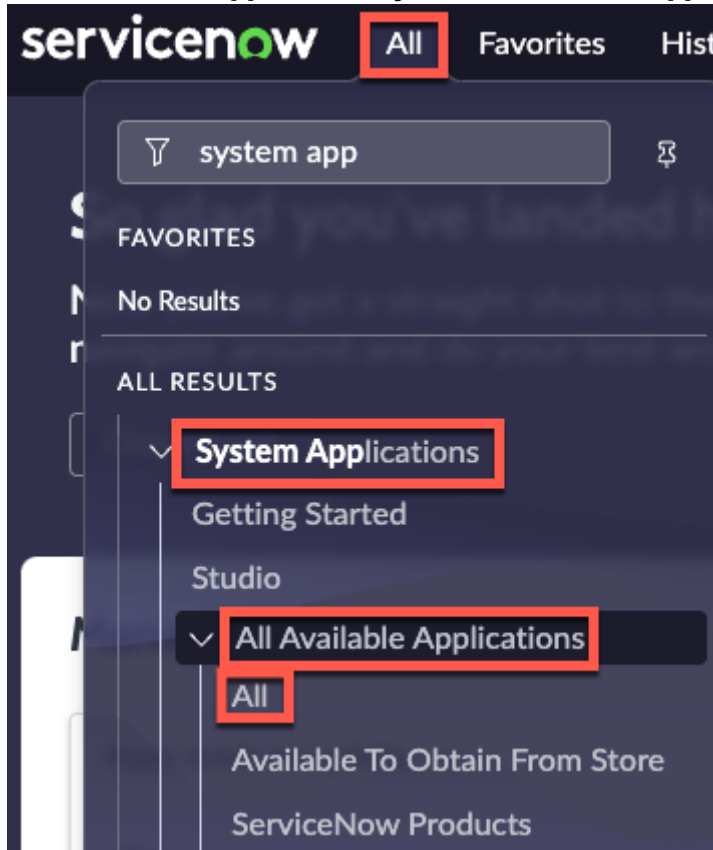
Rôle requis : administrateur

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La table Demande de licence et d'autorisation [sn\_gsm\_license\_permit\_case] est installée avec Playbook pour les licences et les autorisations.

## Procédure

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



2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Playbook pour les licences et les autorisations (sn\_gsm\_lic\_prmt).

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

Dans la liste à côté du bouton **Installer**, les versions disponibles sont affichées.

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

La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.

5. **Facultatif** : Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.

Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

**i Important :**

Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

**6. Sélectionnez Installer.**

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

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

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

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

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

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

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

## Avant de commencer

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

Rôle requis : awa\_admin, admin

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

## Procédure

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

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

Créez une définition de service à utiliser avec le Playbook pour les licences et les autorisations fichier .Services digitaux pour le secteur public

## Avant de commencer

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

### **i** Important :

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

Rôle requis : administrateur

## Procédure

1. Accédez à la **Tout > Catalogue de services > Définitions de catalogues > Gérer les catégories > Licences/autorisations**.
2. Sélectionnez **Permis** ou **Licences**, en fonction de la catégorie à laquelle vous souhaitez ajouter un élément de catalogue.
3. **Facultatif** : Basculez vers l'application Base des services digitaux pour le secteur public , si vous y êtes invité.
4. Dans la liste connexe Élément de catalogue, sélectionnez **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

## Formulaire Catalogue de services publics

Champ	Description
Nom	Nom du service public.
Catalogue	Catégorie de produits à laquelle appartient le service. Si le champ est vide, sélectionnez Service pour gouvernement.
Catégorie	Indique le type de service public. Si le champ n'est pas renseigné, sélectionnez <b>Permis</b> ou <b>Licences</b> , selon la catégorie à laquelle vous souhaitez ajouter un élément de catalogue.
Application	Périmètre de l'application du service. Si le champ n'est pas renseigné, sélectionnez .
Statut	Statut de la fonction publique. Mappé dans le champ actif en tant que : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Disponible = vrai</li> <li>○ Non disponible = faux</li> </ul>
Description brève	Description brève de la fonction publique.
Description	Description du service public.

### 6. Sélectionnez **Soumettre**.

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

## Configurer la connexion électronique Playbook pour les licences et les autorisations

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

### Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

### Procédure

1. Accédez à la **Tout > Catalogue de services > Créateurs d'enregistrements**.
2. Sélectionnez le créateur d'enregistrement **Demander une licence** .
3. Sous l'onglet Variables, sélectionnez **Nouveau**.
4. Sous Type, sélectionnez **Personnalisé**.
5. Dans l'onglet **Questions** , saisissez **Signature électronique pour les créateurs d'enregistrement** dans le champ Question, puis `esignature_for_record_producers` dans le champ Nom.
6. Dans l'onglet **Spécifications de type** , entrez **Signature électronique pour l'autorisation de licence dans le portail** dans le champ Widget.
7. Sélectionnez **Soumettre**.
8. Sous l'onglet Variables, sélectionnez **Nouveau**.
9. Sous Type, sélectionnez **Texte sur plusieurs lignes**.

**10.** Cochez la case **Masqué**.

**11.** Dans l'onglet **Questions**, saisissez **Variable de signature électronique** dans le champ Question, puis `esignature_variable` dans le champ Nom.

**12. Facultatif :** Si une liste de vérification d'éligibilité est configurée pour Playbook pour les licences et les autorisations, accédez à **Tout > Catalogue de services > Administration des catalogues > Politiques de l'interface utilisateur du catalogue** pour créer une politique d'interface utilisateur de catalogue pour l'élément de catalogue du créateur d'enregistrement.  
Basculez vers l'application Public Sector Digital Services Core si vous y êtes invité.

**13. Facultatif :** Ajoutez une logique d'affichage/masquage au script du créateur d'enregistrement pour le widget `esignature_for_record_producers`.

**14.** Ajoutez le bloc de code suivant dans le script serveur du créateur d'enregistrement de **licence de demande** dans l'onglet **Ce qu'il contiendra**.

Basculez vers l'application Public Sector Digital Services Core si vous y êtes invité.

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

**15. Sélectionner Mettre à jour****Résultats**

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

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

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

L'application utilise Playbook pour les licences et les autorisations des critères d'admissibilité, c'est-à-dire une série de questions posées à un demandeur, pour déterminer s'il est admissible

à présenter une demande de licence ou de permis. L'utilisation d'un critère Playbook pour les licences et les autorisations d'admissibilité établi peut aider à détourner les demandes dans lesquelles le demandeur n'est pas admissible à l'obtention d'une licence ou d'un permis.

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

- Création d'un modèle de liste de vérification pour la classe de licences ou d'autorisations.
- Ajout de la liste de vérification d'éligibilité au créateur d'enregistrement de licence ou d'autorisation.
- en le mappant à la classe de licence ou d'autorisation respective.

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

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

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

#### Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout > Définition du système > Tables**.
2. Sélectionnez la table **Modèle de liste de vérification** en cliquant sur le lien de l'étiquette.
3. Sélectionnez **Afficher la liste** sous **Liens connexes**.
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Créez un enregistrement de modèle de liste de vérification en remplissant les champs.
6. Sélectionnez **Soumettre**.
7. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur la barre de menus supérieure du nouvel enregistrement Modèle de liste de vérification et, dans le menu contextuel, sélectionnez **Copier sys\_id**.
8. Accédez à la **Tout > Points d'extension système > Points d'extension scriptés**.
9. Ouvrez le `sn_gsm_lic_prmt.GSMLicensePermitConfig` et localisez la fonction `getEligibilityChecklist`.
10. **Facultatif** : Basculez vers l'application Playbook pour les licences et les autorisations pour modifier l'enregistrement, si vous y êtes invité.
11. Ajoutez la logique après la fonction `if`.  
Un exemple de logique, en plaçant entre guillemets le nom de la table et les numéros `sys_id`, respectivement.

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

12. Sélectionnez **Créer une implémentation**.

#### Résultats

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

autorisations pour configurer les critères utilisés pour déterminer l'éligibilité à la licence ou à l'autorisation.

## Définir les questions d'éligibilité dans Playbook pour les licences et les autorisations

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

### Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

### Procédure

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

### Résultats

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

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

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

### Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

### Procédure

1. Identifiez les champs de table de l'enregistrement de licence et d'autorisation qui auront une incidence sur les frais associés à la demande de licence ou d'autorisation.  
Par exemple, des frais différents sont associés à chaque type de poisson visé par le dossier du permis de pêche. Il s'agit d'exemples de champs de table qui ont une incidence sur les frais totaux associés à la demande de permis.
2. Accédez à la **Tout > Définition du système > Tables de décision**.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Entrez un nom pour la table de décision et assurez-vous que la table est accessible à partir de **Tous les périmètres de l'application**.
5. Sélectionnez **Créer et continuer**.
6. Sélectionnez **Ajouter** pour ajouter une entrée.
7. Créez une entrée avec **Ticket** comme étiquette, **Référence** comme type et **Table d'extension de ticket Licence et autorisation** comme table.
8. Sélectionnez **Ajouter une colonne de résultats** pour ajouter la colonne de tarification.
9. Définissez l'étiquette de colonne sur **Prix** et définissez le type de résultat sur **Devise**.
10. Sélectionnez **Terminé**.
11. Sélectionnez **Ajouter une colonne de condition**.
12. Définissez l'entrée sur **Ticket** et définissez les données à évaluer sur **Champ**.
13. Sélectionnez le menu déroulant sous **Champ**, puis sélectionnez le champ associé à la tarification.
14. Sélectionnez **Terminé**.
15. Sélectionnez **Ajouter une nouvelle ligne de décision**.
16. Sélectionnez la nouvelle cellule de tableau qui a été ajoutée sous la colonne Étiquette de champ et assurez-vous que l'opérateur lit « est ».  
Si le type de champ est Choix, la valeur d'entrée ne peut pas être « Aucun ». Sélectionnez l'entrée de choix appropriée dans le menu déroulant. Si le type de champ est vrai/faux, la valeur d'entrée doit être **vrai**.
17. Sélectionnez la nouvelle cellule de tableau qui a été ajoutée sous la colonne Prix et saisissez le prix associé à la valeur du champ.

Si le type de champ est **Choix**, répétez les étapes 15 à 17 pour chaque option de votre choix.

**18. Facultatif :** Sélectionnez l'icône plus qui apparaît sous les résultats, puis choisissez **Ajouter une colonne de condition** pour ajouter un autre champ de tarification.

Répétez l'opération jusqu'à ce que tous les champs de tarification soient ajoutés.

**19.** Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer la table de décision, puis sélectionnez **Fermer**.

## Résultats

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

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

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

### Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

### Procédure

1. Accédez à la **Tout > Définition du système > Tables de décision**.
2. Localisez la table de décision de configuration de la tarification pour le type de ticket Licence et autorisation, puis cliquez avec le bouton droit de la souris.
3. Dans le menu contextuel, sélectionnez **Copier sys\_id**.
4. Accédez à la **Tout > Définition du système > Dictionnaire**.
5. Localisez l'entrée avec **sn\_gsm\_license\_permit\_case** comme nom de table et **attribute\_pricing\_config** comme nom de colonne.
6. Sélectionnez l'enregistrement pour l'ouvrir.
7. Sous l'onglet Remplacements de dictionnaire, sélectionnez **Nouveau**.
8. Définissez le champ Table sur la table de type de ticket de licence et d'autorisation que vous souhaitez associer à la table de décision.
9. Cochez la case pour **remplacer la valeur par défaut**.
10. Collez la valeur de sys\_id copiée dans le champ **Valeur par défaut**.
11. Sélectionnez **Soumettre**.

## Résultats

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

## Ajouter un ajustement de prix à une table de décision

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

### Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

## Procédure

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

## Ajouter un prix à une étiquette d'attribut de tarification

Par défaut, les prix sont ajoutés aux attributs de prix booléens. Des scripts clients doivent être ajoutés pour les attributs de choix de prix et les attributs de contrôle de prix à ajouter aux prix lors d'ajustements de prix.

## Ajouter des scripts clients aux champs de choix de prix

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

## Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

## Procédure

1. Accédez à la **Tout > Définition du système > Scripts clients**.

2. Sélectionnez **Nouveau**.

3. Spécifiez un nom pour le script.

Par exemple, si vous ajoutez un script pour mettre à jour les valeurs de prix chaque fois que le type de permis est modifié par le membre qui soumet la demande, vous voudrez peut-être étiqueter votre script « Mettre à jour l'étiquette de prix lors d'un changement de type de permis ».

4. Définissez la table sur la table d'extension de ticket de licence/d'autorisation.

5. Définissez le type d'interface utilisateur sur **Tous** et définissez le type sur **OnChange**.

6. Sélectionnez le champ de choix de prix sous la liste déroulante du nom de champ.

Dans l'exemple ci-dessus, le nom de champ sélectionné serait **Type de permis commercial** ; C'est le choix que fait le constituant qui détermine ensuite les valeurs de prix qui sont affichées. Pour plus d'informations sur les champs du formulaire de script client, reportez-vous à [Client scripts](#).

7. Entrez le script avec le contenu ci-dessous :

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

8. Sélectionnez **Soumettre**.

## Ajouter des scripts clients aux champs de contrôle des prix

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

## Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

## Procédure

1. Accédez à la **Tout > Définition du système > Scripts clients**.

2. Sélectionnez **Nouveau**.

3. Spécifiez un nom pour le script.

Par exemple, si vous ajoutez un script pour mettre à jour la valeur du prix selon que le membre indique ou non qu'il est un résident de l'emplacement demandé, vous pouvez étiqueter votre script « Mettre à jour l'étiquette de prix lors d'un changement de résident ».

4. Définissez la table sur la table d'extension de ticket de licence/d'autorisation.
5. Définissez le type d'interface utilisateur sur **Tous** et définissez le type sur **OnChange**.
6. Sélectionnez le champ de contrôle des prix sous la liste déroulante du nom de champ.  
Dans l'exemple ci-dessus, le nom de champ sélectionné serait **Résident** ; C'est-à-dire que le champ de contrôle détermine ensuite la valeur de prix qui est affichée. Pour plus d'informations sur les champs du formulaire de script client, reportez-vous à [Client scripts](#) .
7. Entrez le script avec le contenu ci-dessous :

### **i** Remarque :

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

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

8. Sélectionnez **Soumettre**.

## Étendre le ticket de base de licence et autorisation

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

### Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

### Procédure

1. Examinez les attributs de la demande de permis héritée et prédéterminez les attributs à créer sur le type de ticket étendu.
2. Accédez à la **Tout > Définition du système > Tables** et sélectionnez **Nouveau**.
3. Saisissez le nom de la licence ou de l'autorisation pour laquelle de nouveaux tickets seront créés.

### **i** Remarque :

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

4. Sélectionnez la valeur Ticket de licence et d'autorisation dans le champ Table des extensions.
5. Cliquez avec le bouton droit dans l'en-tête de l'enregistrement et sélectionnez **Enregistrer**.
6. Sélectionnez **Nouveau** sous l'onglet Colonnes pour ajouter des champs supplémentaires pertinents à la demande de licence/d'autorisation.
7. Saisissez une valeur dans le champ Étiquette de colonne et sélectionnez des options pour les autres attributs au niveau de la colonne.

8. Sur le formulaire, renseignez les champs en ajoutant de nouvelles colonnes pour chaque question répertoriée dans la demande de licence/d'autorisation.
9. Sélectionnez **Mettre à jour**.

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

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

### Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

### Procédure

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

#### Formulaire de modèle PDF

Champ	Description
Nom	Nom du modèle de document PDF.
Table	Détermine où les documents sont joints. Sélectionnez Ticket de licence et d'autorisation [sn_gsm_license_permit_case] pour mapper le PDF généré au ticket. Sélectionnez l'élément de base d'installation de licences et autorisations [sn_gsm_license_permit_install_base_item] pour mapper les champs PDF générés à l'élément reçu.
Catégorie	Catégorie de document à laquelle le modèle est ajouté. Pour Playbook pour les licences et les autorisations, sélectionnez Licence et autorisation.
Application	Périmètre de l'application dans laquelle le modèle de document est créé.
État	État actuel du modèle de document. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Brouillon</b> : indique que le modèle de document n'est pas encore publié.</li> <li>○ <b>Modification</b> : indique que le modèle de document est en cours de modification après sa publication.</li> <li>○ <b>Publié</b> : indique que le modèle de document peut être utilisé par des services et des tickets.</li> </ul>
Critères d'utilisateur	Critères d'audience de ce document. Par exemple, vous pouvez créer un permis destiné uniquement aux résidents canadiens.

Champ	Description
	<p><b>i Remarque :</b> lorsque vous définissez des conditions telles que le respect de la casse ou les valeurs Null, consultez la rubrique relative à l'API <a href="#">GlideFilter - Scoped, Global</a> .</p>
Date de début	<p>Date à partir de laquelle le modèle de document PDF est valide. <b>La date de début</b> permet de gérer plusieurs versions du même modèle.</p> <p><b>i Remarque :</b> La date de début doit être antérieure à la date de fin.</p>
Date de fin	<p>Date jusqu'à laquelle le modèle de document PDF est valide. <b>La date de fin</b> permet de gérer plusieurs versions du même modèle.</p> <p>Par défaut, si les valeurs Date de <b>début</b> et <b>Date de fin</b> sont vides, cela implique que le modèle sera toujours valide.</p> <p>Si vous spécifiez une date de fin, vous devez également spécifier une date de début.</p>
Format de date du modèle	<p>Format dans lequel vous souhaitez que la date s'affiche lorsqu'un agent prévisualise le document, génère la pièce jointe ou lance des tâches de document pour les participants.</p> <p><b>i Remarque :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Lors de la signature à l'aide d'une application ServiceNow ou de l'application AdobeSign : Si aucune valeur n'est sélectionnée dans <b>Format de date du modèle</b>, la valeur spécifiée dans la propriété système <b>template_date_format</b> est prise en compte. Si le <b>format de date du modèle</b> et la propriété système <b>template_date_format</b> sont vides, la valeur du champ Format de date du profil d'utilisateur de l'agent est prise en compte.</li> <li>○ Lors d'une signature à l'aide de l'application DocuSign : le format de date sélectionné dans les paramètres de signature de l'application DocuSign est pris en compte sur le <b>format de date du modèle</b> dans le modèle PDF configuré dans une instance ServiceNow.</li> </ul>
Langue du modèle	<p>Langue dans laquelle les jetons dynamiques sont traduits lorsqu'un agent prévisualise le document, génère la pièce jointe ou lance des tâches de document pour les participants.</p>

Champ	Description
	<p><b>i Remarque :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ La langue du modèle est un champ obligatoire. La langue par défaut est aucune.</li> <li>○ La fonctionnalité de traduction n'est disponible que lorsque les modules d'extension de langue sont installés sur l'instance.</li> </ul>
Type de signature	<p>Option permettant de spécifier l'application utilisée pour signer ou remplir le document. Par exemple, ServiceNow Sign, DocuSign ou AdobeSign.</p> <p><b>i Remarque :</b> Les types de signature ne sont disponibles que lorsque les modules d'extension d'intégration respectifs sont installés.</p>
Type de pièce jointe	<p>Option permettant de charger un nouveau document ou de sélectionner un document dans ServiceNow Documents gérés.</p>
Document	<p>Option de chargement de la pièce jointe d'un PDF remplissable à des fins de personnalisation avancée.</p> <p><b>i Remarque :</b> Ce champ s'affiche lorsque <b>l'option Charger un nouveau document</b> est sélectionnée dans <b>Type de pièce jointe</b>.</p>
Révision de document	<p>Option permettant de sélectionner un document dans ServiceNow Documents gérés.</p> <p><b>i Remarque :</b> Ce champ s'affiche lorsque <b>l'option Sélectionner à partir d'une révision de document</b> est sélectionnée dans <b>Type de pièce jointe</b>.</p>
Actif	<p>Option permettant d'activer le modèle de document PDF en vue de son utilisation.</p>
Texte de confirmation	<p>Texte qui invite l'utilisateur à cocher une case lors de la soumission d'un document rempli.</p>
Modèle source	<p>Modèle source à partir duquel vous avez créé une copie du modèle actuel.</p>

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

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

**6. Facultatif :** Dans la liste connexe **Mappages de modèles PDF**, définissez des mappages de champs PDF supplémentaires.

Consultez [Define a PDF field mapping](#) pour plus d'informations.

**7.** Sélectionnez **Mettre à jour**.

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

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

9. Renseignez les champs du formulaire.

#### Formulaire de modèle PDF

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

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

#### Résultats

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

#### Que faire ensuite

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

## Installer et configurer l'application Playbook sur les avantages sociaux

Installez l'application Playbook sur les avantages sociaux, qui permet aux utilisateurs finaux du secteur public de soumettre et de suivre les demandes de prestations sociales et fournit aux agents gouvernementaux un processus prédéfini pour le traitement et la résolution de ces demandes. Vous pouvez ensuite configurer les fonctionnalités disponibles pour soumettre des demandes et des demandes d'acheminement aux agents.

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

## Tâches de configuration pour Playbook sur les avantages sociaux

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

[store-future: BEGIN review]

[store-future: BEGIN review]

### Agent virtuel

Permettre aux utilisateurs finaux du secteur public de créer une demande d'avantages sociaux à l'aide de Agent virtuel

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

[End]

[End]

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

Vous devez disposer du rôle admin pour installer l'application Playbook sur les avantages sociaux (app-psds-social-benefits). Cette application inclut des données de démonstration et installe les modules d'extension et les applications ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

### Avant de commencer

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

#### **i** Remarque :

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

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

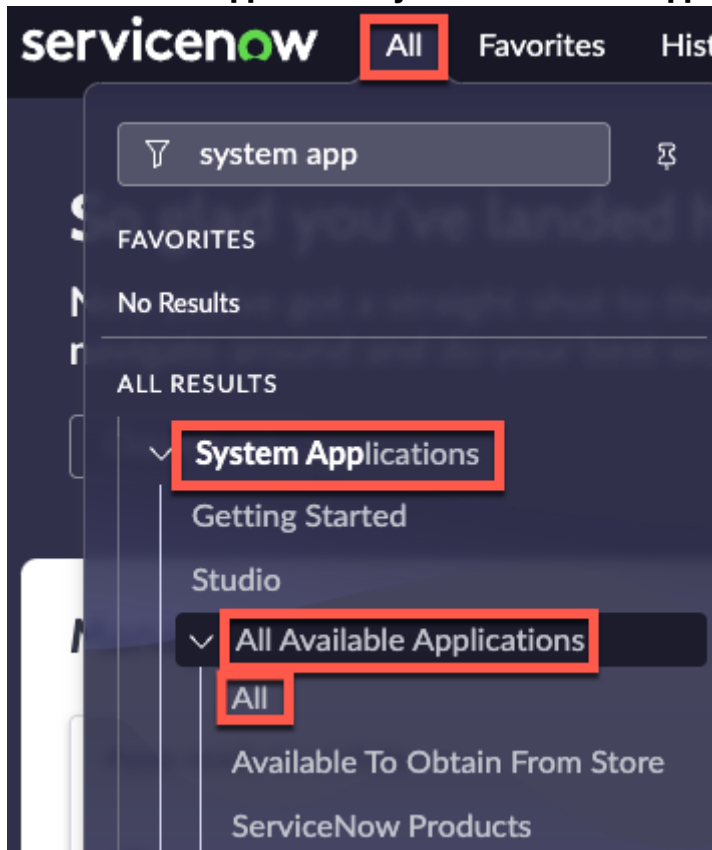
Rôle requis : administrateur

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La table Avantages sociaux [sn\_gsm\_social\_benefits\_case] est installée avec Playbook sur les avantages sociaux.

## Procédure

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



2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Playbook sur les avantages sociaux (sn\_gsm\_soc\_bnfts).

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

Dans la liste à côté du bouton **Installer**, les versions disponibles sont affichées.

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

La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.

5. **Facultatif** : Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.

Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

**i Important :**

Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

**6. Sélectionnez Installer.**

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

Utilisez l'application ServiceNow Affectation de travail avancée (AWA) pour acheminer et affecter des demandes d'avantages sociaux à des agents désignés.

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

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

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

### Configurer le canal de service des demandes d'avantages sociaux

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

## Avant de commencer

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

Rôle requis : admin, awa\_admin

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

## Procédure

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

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

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

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

Les politiques d'admissibilité sont établies par :

- Définir, tester et publier des politiques d'éligibilité dans l'accueil de gestion des politiques.
- Mappage des politiques publiées à un ou plusieurs types d'avantages.
- Mettre à jour les politiques existantes au fur et à mesure que les lois et les règlements changent.

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

- Évaluez tous les changements pour vous assurer qu'ils répondent aux exigences de gestion des politiques de votre organisation.
- Créez une politique, modifiez les informations de la politique ou copiez une politique et sa version dans une nouvelle politique.

- Créez une version de stratégie en copiant une version de stratégie existante et en la modifiant.
- Affichez et définissez les informations de mappage pour n'importe quelle politique.
- Passez en revue l'activité et l'historique des exécutions de la politique exécutée pour les politiques et les versions de politique.
- Utilisez des balises et des catégories pour gérer plus efficacement vos politiques.

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

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

Configurez la liste de vérification préliminaire pour déterminer si un demandeur est éligible pour commencer une demande pour une ou plusieurs prestations sociales.

#### **Avant de commencer**

Rôle requis : administrateur

#### **Procédure**

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

#### **Résultats**

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

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

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

#### **Avant de commencer**

Rôle requis : administrateur

#### **Procédure**

1. Accédez à la **Tout > Catalogue de services > Variables de catalogue > Jeux de variables**.
2. Dans la vue de liste Jeu de variables, sélectionnez **Nouveau**.
3. Sélectionnez **un jeu de variables d'une seule ligne**.
4. Saisissez le titre et le nom interne souhaités, puis sélectionnez **Soumettre**.

5. Dans la liste, localisez et ouvrez le jeu de variables nouvellement créé.
6. Dans la liste connexe **Variables** , sélectionnez **Nouveau** pour créer une variable pour chaque question d'admissibilité.
7. Sélectionnez **Oui/Non** comme type de variable.
8. Répétez les étapes 6 et 7 jusqu'à ce qu'une variable soit créée pour chaque question d'admissibilité.
9. Créez une variable avec le nom **Éligible** et entrez **Oui/Non** dans le champ Question.
10. Sélectionnez **Oui/Non** comme type de variable.
11. Dans la liste connexe **Politiques d'interface utilisateur du catalogue** , sélectionnez **Nouveau**.
12. Entrez une description brève de la politique.
13. Accédez à l'onglet **Quand appliquer** .
14. Ajoutez une condition de catalogue à la politique d'interface utilisateur pour chaque question d'éligibilité et définissez la condition sur **Oui**.
15. Accédez à l'onglet **Script** et ajoutez les scripts suivants aux conditions Vrai et Faux.
16. Sélectionnez **Soumettre**.
17. Accédez à **Tout > Catalogue de services > Définition du catalogue > Créateurs d'enregistrements**.
18. Localisez le créateur d'enregistrement de licence/d'autorisation et ouvrez l'enregistrement.
19. Accédez à l'onglet **Jeux de variables** , puis sélectionnez **Modifier**.
20. Localisez le jeu de variables créé pour les critères d'éligibilité et déplacez-le vers la liste Jeux de variables en sélectionnant le bouton flèche vers la droite.
21. Sélectionnez **Enregistrer**.

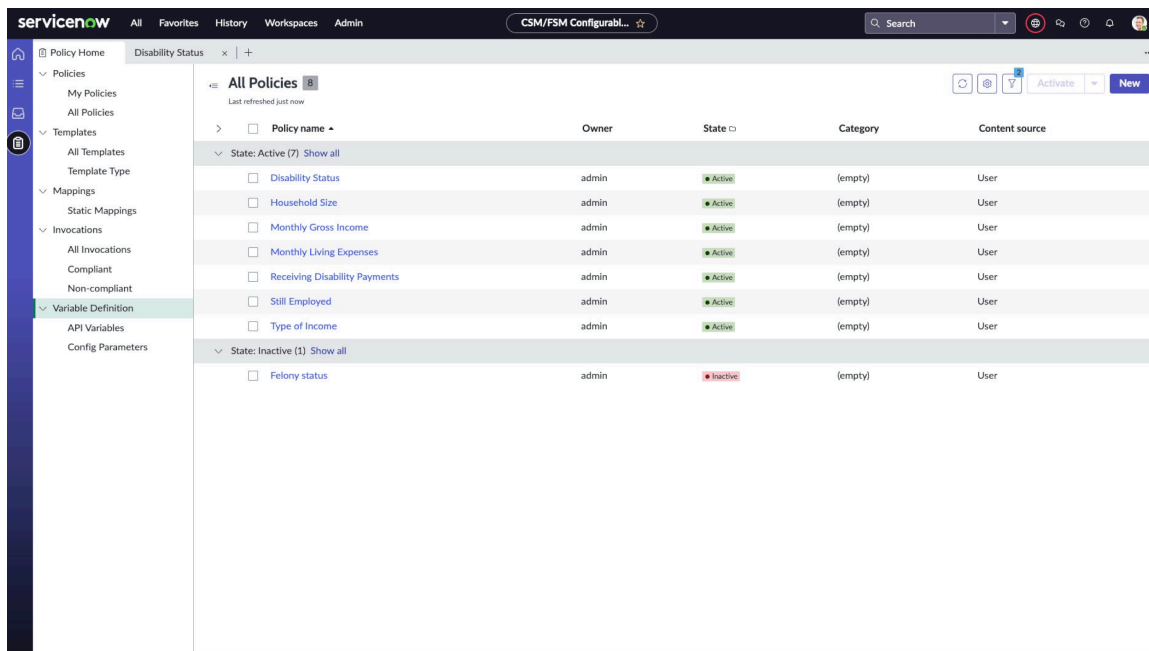
## Résultats

Les questions sur les critères d'admissibilité sont maintenant définies et peuvent être utilisées pour déterminer si un électeur est admissible à commencer une demande de prestations sociales.

## Configurer les politiques du moteur des règles d'éligibilité dans Playbook sur les avantages sociaux

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

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



Ici, vous pouvez :

- Créez des politiques.
- Passez en revue les politiques existantes.
- Évaluer et mettre en œuvre les changements à apporter à chaque politique.
- Déterminez si une politique doit être utilisée comme modèle pour une autre politique.
- Comprendre pourquoi une politique peut ne pas fonctionner comme prévu.

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

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

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

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer une politique à partir de zéro à l'aide de Gestion des politiques et définir la logique de cette politique à l'aide de l'outil Créateur de politique. La logique de politique est un ensemble de conditions qui sert à déterminer si un demandeur est admissible ou non à un ou plusieurs des programmes d'avantages sociaux offerts par votre organisme. Vous pouvez définir les conditions de la politique à l'aide des champs de condition.

### Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

### Procédure

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

4. Sélectionnez **Créer**.

5. Renseignez les champs du formulaire **Créer une politique**.

#### Créer un nouveau formulaire de politique

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

6. Sélectionnez **Enregistrer**.

La politique nouvellement créée contient les onglets suivants :

Nom d'onglet	Description
Détails	Affiche les détails de la politique, y compris le nom, la catégorie, la date de création et une description.
Créateur de politique	Lorsque vous créez une politique, une version brouillon de la politique est créée et doit être publiée avant d'être à jour et de pouvoir être utilisée. Chaque version de stratégie contient des métadonnées de version, un script de stratégie et des définitions d'entrée de variable, qui peuvent tous être modifiés. Sous l'onglet <b>Créateur de politique</b> , vous pouvez : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Modifiez une version de stratégie.</li> </ul> <b>i Remarque :</b> Les politiques publiées ne peuvent pas être modifiées. Pour modifier une politique publiée, sélectionnez <b>Créer une copie</b> . <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Afficher les détails de la version</li> <li>○ Créer une nouvelle version</li> <li>○ Passer du low-code à l'éditeur de code</li> <li>○ Enregistrer la politique en tant que modèle</li> </ul>

Nom d'onglet	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Comparer les versions</li> <li>○ Dupliquer les versions de stratégie</li> </ul> Pour en savoir plus, consultez .  <b>?</b> <b>Remarque :</b> Vous devez publier une version de stratégie pour la rendre à jour avant de pouvoir l'utiliser.
Gestion des versions	Affiche les versions précédentes de la politique. Vous pouvez également créer une nouvelle version de la stratégie.
Mappages	Permet de définir le modèle d'avantage sur lequel la politique doit être mappée.
Exécutions	Vous permet d'examiner l'activité d'exécution de la politique.

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

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

#### Champs d'instruction If et Sinon If

Champ	Description
Description de la condition	Description du champ.
Source	Variable que vous voulez sourcer pour la condition.
Opérateur	Liste des opérateurs pour filtrer la source de la condition. La liste change en fonction de la source sélectionnée.
Valeur	Valeur pour entrer du texte. Sélectionnez l'icône Sélecteur de données pour concaténer plusieurs chaînes de texte avec plusieurs pastilles de données afin de sélectionner une variable pour le journal.  <b>?</b> <b>Remarque :</b> Si votre source est votre choix, vous ne serez pas en mesure de sélectionner plusieurs pastilles de données.

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

#### Champs d'instruction Then et else

Champ	Description
Décision	Décision permettant de déterminer si la politique est <b>conforme</b> ou <b>non conforme</b> .
Niveau de journal	Niveau du journal.

Champ	Description
Message du journal	Champ Message du journal pour entrer du texte ou sélectionner l'icône du sélecteur de données pour concaténer plusieurs chaînes de texte avec plusieurs pastilles de données afin de sélectionner une variable pour le journal.
Type de sortie	Type de sortie du journal. Vous pouvez sélectionner l'icône plus pour ajouter plusieurs types de sortie ou l'icône moins pour supprimer le type de sortie.
Données	Champ de données pour entrer du texte. Sélectionnez l'icône Sélecteur de données pour concaténer plusieurs chaînes de texte avec plusieurs pastilles de données afin de sélectionner une variable pour le journal.

## 10. Sélectionnez **Publier**.

### Résultats

Une politique d'éligibilité est maintenant créée et prête à être mappée à l'un des modèles d'avantages sociaux du Playbook sur les avantages sociaux. Pour plus d'informations sur la façon de mapper la politique publiée à un avantage spécifique, reportez-vous à la section [Mapper une politique d'éligibilité à un modèle d'avantage](#) pour en savoir plus.

### Mapper une politique d'éligibilité à un modèle d'avantage

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

### Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

### Procédure

1. Dans la Espace de travail configurable de CSM barre latérale, accédez à la **page d'accueil** de la politique.
2. Sélectionner **Mappages > Mappages statiques > Nouveau**.
3. Sélectionnez le modèle d'avantage social auquel vous souhaitez effectuer le mappage dans la liste déroulante. Les objets disponibles pour le mappage sont affichés.
4. Sélectionnez la politique à laquelle vous souhaitez mapper le modèle de prestations sociales.

### Résultats

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

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

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

### Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

## Procédure

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


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

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

#### Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

## Procédure

1. Dans la Espace de travail configurable de CSM barre latérale, accédez à **l'accueil** de la politique et sélectionnez **Toutes les politiques**.
2. Sélectionnez le nom de la politique, puis sélectionnez l'onglet **Créateur de politique**.
3. Sélectionnez **Créer une copie** pour créer une nouvelle version de la stratégie existante qui peut être mise à jour en conséquence.  
Un nouveau brouillon est créé auquel des changements peuvent être ajoutés.
4. Mettez à jour la valeur ou la condition que vous souhaitez modifier, ou ajoutez un nouvel élément de logique à la politique d'éligibilité.
5. Sélectionnez l'icône du terrain de jeu de  dans le panneau latéral contextuel pour tester la politique.
6. Sélectionnez les paramètres de la logique de stratégie, puis sélectionnez **Exécuter le test**.
7. Passez en revue le journal de sortie pour vous assurer qu'il n'y a pas de problèmes ou d'erreurs introduits par les nouveaux paramètres.
8. Sélectionnez **Publier**.
9. Sélectionnez **Publier** à nouveau, si vous y êtes invité.  
La version précédente de la stratégie est archivée et la version nouvellement publiée devient la version de production actuelle.

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

Vous pouvez modifier les paramètres de mappage qui mappent une politique à un modèle de prestations.

#### Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

## Procédure

1. Dans la Espace de travail configurable de CSM barre latérale, accédez à **l'accueil** de la politique et sélectionnez **Toutes les politiques**.
2. Sélectionnez le nom de la politique que vous souhaitez mettre à jour, puis sélectionnez l'onglet **Mappages**.
3. Sélectionnez l'ID de mappage dans le champ d'entrée.

4. Dans le formulaire d'entrée de mappage qui s'affiche, modifiez les détails souhaités, puis sélectionnez **Enregistrer**.
5. **Facultatif** : Sélectionnez **Ajouter** pour ajouter un nouveau modèle d'avantage à la liste des mappages de la politique.

### Créer un modèle de politique d'éligibilité

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

#### Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

#### Procédure

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

#### Créez un formulaire Nouveau modèle

Champ	Description
Nom	Nom du modèle de politique.
Type de modèle	Type de modèle organisé par catégorie. Les types de modèles vous permettent de sélectionner une catégorie, si vous disposez de plusieurs types de modèles de stratégie. Vous pouvez créer un type de modèle en procédant comme suit :  <b>a. Accédez à la Modèles &gt; Type de modèle.</b> <b>b. Sélectionnez Nouveau.</b> <b>c. Renseignez les champs Nom et Description .</b> <b>d. Sélectionnez Enregistrer.</b> Le type peut être sélectionné dans le champ <b>Type de modèle</b> .
Description	Informations supplémentaires pour ce modèle.
Est low-code	Cochez cette case si le modèle de stratégie sera écrit en low-code.  <b>?</b> <b>Remarque :</b> Vous pouvez passer du low-code à l'éditeur de code lorsque vous créez les conditions, mais vous ne pourrez pas revenir au low-code.
Mis à jour	Date et heure auxquelles le modèle de politique a été mis à jour.
Mis à jour par	Utilisateur qui a mis à jour le modèle de politique.

Champ	Description
Créé	Date et heure de création du modèle de politique.

### 5. Sélectionnez **Enregistrer**.

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

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

Pour plus d'informations sur les paramètres et les champs de condition, consultez et .

## Que faire ensuite

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

### 1. Accédez à la **Politiques > Mes stratégies**.

### 2. Sélectionnez **Nouveau**.

### 3. Sélectionnez **Aperçu** pour vérifier que les informations sont correctes.

### 4. Sélectionnez **Enregistrer**.

### 5. Sélectionnez le modèle avec lequel vous souhaitez créer une politique, puis sélectionnez **Créer**.

### 6. Renseignez les champs, puis sélectionnez **Enregistrer**.

### 7. Sélectionnez le nouveau brouillon de la politique, puis sélectionnez l'onglet **Terrain de jeu de test** pour tester la politique.

### 8. Revenir à **Modèles > Tous les modèles**. Sélectionnez le modèle que vous avez testé, puis **cliquez sur Activer**.

### **i** **Remarque :**

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

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

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

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

#### Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout > Interface utilisateur du système > Includes de script** et recherchez l'enregistrement SocialBenefitsConstants .
2. Sélectionnez l'enregistrement pour l'ouvrir.
3. **Facultatif :** Basculez vers l'application Playbook sur les avantages sociaux pour modifier l'enregistrement, si vous y êtes invité.

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

### Résultats

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

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

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

### Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Certains menus et éléments de menu sont réétiquetés pour une utilisation dans le Espace de travail configurable de CSM secteur public. Toutefois, après la mise à niveau de votre instance, ces éléments reviennent aux étiquettes d'origine utilisées pour Gestion du service client (CSM). Vous pouvez réétiqueter les éléments suivants pour une utilisation dans le secteur public en les modifiant dans les catégories de liste UX pour les clients et les organisations de services.

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

Étiquette CSM	Changement de l'étiquette pour le secteur public
Comptes	Business
Consommateurs	Membres
Emplacements de l'entreprise interne	Agence interne

## Changements d'étiquettes dans l'espace de travail CSM configurable pour le secteur public (suite)

Étiquette CSM	Changement de l'étiquette pour le secteur public
Emplacements d'entreprises externes	Agence externe
Personnel externe de l'organisation de services	Personnel externe

### Procédure

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

## Ré-étiqueter les éléments du portail d'emplacement de Service d'entreprise pour une utilisation dans le secteur public après la mise à niveau

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

### Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

### Procédure

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

## Services digitaux pour le secteur public Page de configuration guidée

The screenshot displays the 'Welcome to Public Sector Digital Services Guided Setup' page. On the left, a vertical progress indicator shows 0% completion. The main content area is divided into five sections, each representing a configuration category:

- Government Service Portal:** 0% completed. Tasks: Customize the Government Service Portal.
- Configurable Workspace for Public Sector Digital Services:** 0% completed. Tasks: Configure List Menu, Configure Landing Page with UI Builder, Activate Customer Central.
- Services Offered:** 0% completed. Task: Configure Services Offered.
- Case Types:** 0% completed. Task: Case Types Guided Setup.
- Guided Setup:** 0% completed. Task: Customer Service Management Guided Setup.

Traduction automatique

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

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

### Associer un emplacement d'agence à un service public

Associez les emplacements de votre organisme de services gouvernementaux à une définition de service à l'aide de l'application Services digitaux pour le secteur public (PSDS). Grâce à cette association, le personnel de votre organisme de services gouvernementaux peut répondre aux demandes des membres concernant des documents, des dossiers ou des services qui sont offerts à un emplacement d'organisme particulier, et peut soulever un cas au nom d'un électeur ou d'une entreprise.

#### Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Plusieurs services publics peuvent être associés à un emplacement d'agence. Il peut s'agir de demandes de service ou de maintenance 311, de demandes d'enregistrements publics fédéraux ou étatiques ou de demandes de services de licences et d'autorisations. Par exemple, un emplacement d'agence spécifique peut offrir une demande de coupons alimentaires ou d'assistance médicale, mais pas une demande de permis CDL ou de permis de pêche commerciale. Il est possible d'ajouter une association de critères service public à agence-emplacement à chaque définition de service existante dans la table Organisations de services offrant un service [service\_organizations\_offering\_service].

### Procédure

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

#### Formulaires Emplacements des agences offrant un service public

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

5. Sélectionnez **Soumettre.**

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

## Définitions de service pour Services digitaux pour le secteur public

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

### Vue d'ensemble d'une définition de service

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

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

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

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

Les définitions de service sont disponibles avec le module d'extension Types de tickets du service clientèle (com.snc.csm\_case\_types) qui est automatiquement activé lorsque vous activez le module d'extension Public Sector Digital Services Core.

**i Important :**

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

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

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

**Tâches de définition de service pour les administrateurs**

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

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

Vous pouvez effectuer les tâches suivantes :

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

## Cycle de vie d'un ticket de service public

Un ticket de demande de service public dans l'une des trois Services digitaux pour le secteur public applications Playbook peut se trouver dans l'un des différents états à mesure qu'il progresse dans le cycle d'exécution.

### Étapes du ticket de demande de service public

Un ticket de demande de service public comporte quatre étapes :

- Réception
- Revue
- Processus
- Décision

Au fur et à mesure qu'un ticket de demande de service public franchit les étapes énumérées ci-dessus et se rapproche d'une résolution, l'état du ticket est mis à jour. L'étape et l'état sont liés l'un à l'autre, comme décrit dans le tableau suivant.

### Étapes et état du ticket de demande de service public

Étape du ticket	État du ticket	Description
	Brouillon	Le ticket n'a pas encore été soumis et l'enregistrement de ticket de demande de service public n'a pas encore été créé.
<p><b>Réception</b></p> <p>Guide l'agent pour collecter les informations nécessaires à la création du ticket de demande de service public.</p>	Nouveau	<p>Statut initial d'un nouveau ticket de service public créé via ou l'un Portail des services pour gouvernement des Services digitaux pour le secteur public playbooks.</p> <p>Dans cet état, un agent de service public peut effectuer l'une des actions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Me l'affecter : s'affecter</b> le ticket. L'état devient <b>Ouvert</b>.</li> <li>• <b>Accepter</b> : si le ticket a été affecté à l'agent par un gestionnaire de services gouvernementaux, l'agent peut accepter ou réaffecter le ticket. En cas d'acceptation, l'état devient <b>Ouvert</b>.</li> <li>• <b>Mettre à jour</b> : mettez à jour le ticket.</li> <li>• <b>Fermer le ticket</b> : fermer le ticket.</li> <li>• <b>Supprimer</b> : supprimer le ticket.</li> </ul> <p>Dans cet état, un membre peut effectuer l'une des actions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Mettre à jour</b> : mettez à jour le ticket avec des informations supplémentaires.</li> <li>• <b>Fermer le ticket</b> : fermer le ticket.</li> </ul>

Étapes et état du ticket de demande de service public (suite)

Étape du ticket	État du ticket	Description
	Ouvrir	<p>Un ticket passe de <b>Nouveau</b> à <b>Ouvert</b> lorsqu'un agent du service pour gouvernement s'affecte le ticket (<b>M'affecter</b>) ou accepte un ticket qui lui a été affecté par un gestionnaire du service pour gouvernement.</p> <p>Dans cet état, l'agent peut effectuer l'une des actions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Mettre à jour</b> : mettez à jour le ticket.</li> <li>• <b>Demander des informations</b> : demander des informations supplémentaires au membre. L'état du ticket devient <b>En attente d'informations</b>.</li> <li>• <b>Proposer une solution</b> : proposez une solution pour le ticket. L'état du ticket devient <b>Résolu</b>.</li> <li>• <b>Fermer le ticket</b> : fermer le ticket.</li> <li>• <b>Supprimer</b> : supprimer le ticket.</li> </ul>
	En attente d'infos	<p>Des informations supplémentaires ont été demandées au membre. Dans cet état, le membre peut effectuer l'une des actions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Mettre à jour</b> : ajoutez les informations demandées au ticket. Une fois ces informations reçues, le ticket revient à <b>l'état Ouvert</b>.</li> <li>• <b>Fermer le ticket</b> : fermer le ticket.</li> </ul>
<b>Revue</b> Permet à l'agent d'effectuer un dépannage initial sur le ticket, de vérifier les demandes de ticket similaires ou en double et de déterminer les services à rendre.	Ouvrir	<p>Dans cet état, l'agent peut effectuer l'une des actions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vérifiez s'il existe des demandes similaires ou en double. Si tel est le cas, le ticket peut être déplacé vers l'état de progression directement.</li> <li>• <b>Demander une inspection</b> : si une inspection est demandée, l'état du ticket passe à <b>Inspection en cours</b></li> </ul>
	Inspection en cours	<p>L'inspection de l'emplacement de service par un agent de service sur site est en cours. Une fois terminé, le ticket passe à <b>Traiter</b>.</p>
	En attente d'infos	<p>Si un agent demande plus d'informations à tout moment pendant l'étape de révision, l'état du ticket passe à <b>En attente d'informations</b>.</p>

Traduction automatique

Étapes et état du ticket de demande de service public (suite)

Étape du ticket	État du ticket	Description
		<p>Dans cet état, l'agent peut effectuer l'une des actions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ouvrir le ticket</b> : redéfinissez l'état du ticket sur <b>Ouvert</b>.</li> <li>• <b>Mettre à jour</b> : mettez à jour le ticket.</li> <li>• <b>Fermer le ticket</b> : fermer le ticket.</li> <li>• <b>Supprimer</b> : supprimer le ticket.</li> </ul> <p>Dans cet état, le membre peut effectuer l'une des actions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Mettre à jour</b> : ajoutez les informations demandées au ticket. Une fois que le membre met à jour le ticket, l'état devient <b>Ouvert</b>.</li> <li>• <b>Fermer le ticket</b> : fermer le ticket.</li> </ul>
<b>Processus</b>	Travail en cours	L'état du ticket passe à <b>Travail en cours</b> lorsque l'agent sélectionne <b>Démarrer le travail</b> . Un ordre de travail est en cours pour résoudre la demande de service public.
	Affectation de travail en cours	Une commande de travaux est en cours et l'agent du service pour gouvernement résout toutes les tâches de ticket ouvertes associées au ticket.
	En attente d'infos	Le ticket passe à l'état <b>En attente d'informations</b> lorsqu'un agent sélectionne <b>Demander des informations</b> pour demander plus d'informations au demandeur. L'agent a demandé plus d'informations pendant ou après la résolution du ticket.
<b>Décision</b> Permet au demandeur d'examiner la décision de l'agent et de l'accepter ou de la rejeter.	Prêt pour la décision	Le ticket est prêt pour une décision de l'agent.
	Résolu	<p>Une fois qu'un agent fournit un code de résolution, saisit les notes de résolution dans l'onglet <b>Informations sur la résolution</b> et sélectionne <b>Proposer une solution</b>, l'état du ticket passe de <b>En attente d'infos</b> à <b>Résolu</b>.</p> <p>Les champs <b>Code de résolution</b> et <b>Notes de résolution</b> sont obligatoires pour qu'un agent puisse proposer une solution au ticket.</p>

## Étapes et état du ticket de demande de service public (suite)

Étape du ticket	État du ticket	Description
		<p>Dans cet état, l'agent peut effectuer l'une des actions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Mettre à jour</b> : mettre à jour le ticket</li> <li>• <b>Fermer le ticket</b> : fermer le ticket.</li> </ul> <p>Un ticket ne peut pas être fermé par un agent ou un gestionnaire d'agent lorsqu'il est dans cet état.</p> <p>Dans cet état, le membre peut effectuer l'une des actions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Accepter la solution</b> : acceptez la solution proposée par l'agent. L'état du ticket devient <b>Fermé</b> et une enquête s'affiche.</li> <li>• <b>Rejeter la solution</b> : rejetez la solution proposée par l'agent. L'état du ticket devient <b>Ouvert</b>.</li> <li>• <b>Supprimer</b> : supprimer le ticket.</li> </ul>
	Fermé	<p>Après avoir proposé une solution, l'agent attend la réponse d'un membre.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si le membre clique sur <b>Accepter la solution</b>, l'état du ticket passe de <b>Résolu</b> à <b>Fermé</b>.</li> <li>• Si le membre clique sur <b>Rejeter la solution</b>, l'état passe de <b>Résolu</b> à <b>Ouvert</b>, et l'agent doit proposer une autre solution.</li> </ul> <p>La fermeture d'un ticket en tant qu'agent ou gestionnaire d'agent nécessite l'ajout de commentaires au champ <b>Notes de résolution</b> . Cela n'est pas nécessaire lorsqu'un client ferme un ticket.</p> <p>Un ticket ne peut pas être mis à jour une fois fermé.</p>
	Annulé	La demande de service public est annulée.

### Remarque :

Vous ne pouvez pas modifier un ticket de demande de service public lorsque son état est défini sur **Fermé**, **terminé** ou **Annulé**.

## Définir les processus et les données d'un ticket de service public

Vous pouvez utiliser un ticket de service public, qui est basé sur le type de ticket de service pour gouvernement, pour étendre le ticket du service clientèle à partir de l'application

Gestion du service clientèle . En utilisant un type de ticket, vous pouvez définir les processus et les données nécessaires pour résoudre vos demandes de service public.

## Vue d'ensemble d'un type de ticket

Un type de ticket représente les données et les processus nécessaires pour résoudre un type spécifique de demande du membre ou d'entreprise. En plus d'utiliser des définitions de service, vous pouvez utiliser la fonctionnalité de types de tickets pour créer et configurer les différents types de tickets de service pour gouvernement traités par votre agence. Pour en savoir plus sur les définitions de service, reportez-vous à [Définitions de service pour Services digitaux pour le secteur public](#).

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


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

La création d'un type de ticket implique la création d'une table qui est une extension d'un ticket existant ou la création d'une table de type de ticket entièrement nouvelle. En règle générale, vous devez également créer des rôles, des modules, des espaces de travail et d'autres entités requises pour le type de ticket.

Vous pouvez utiliser à la fois des types de tickets et des définitions de service pour définir les données et les processus nécessaires pour résoudre une demande de service pour gouvernement. Pour en savoir plus sur les définitions de service dans , reportez-vous à Services digitaux pour le secteur public [Définitions de service pour Services digitaux pour le secteur public](#).

## Tâches de type de ticket pour les administrateurs

Vous pouvez configurer un type de ticket en créant une table pour le nouveau type de ticket qui étend la table de ticket de base de service pour gouvernement. Ensuite, vous pouvez configurer une série de processus et de composants pour ce type de ticket.

- Pour obtenir une vue d'ensemble de ce processus, consultez Configuration guidée des types de tickets de service pour gouvernement
- Pour en savoir plus sur la configuration des types de tickets à l'aide de Configuration guidée, reportez-vous à [Configuring customer service case types](#) .

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

## Module d'extension de Types de tickets de service pour gouvernement

Le module d'extension Types de tickets du service clientèle (com.snc.csm\_case\_types) est activé lorsque vous activez le module d'extension Public Sector Digital Services Core (com.sn\_public\_sector\_digital\_services\_core).

L'activation de ce module d'extension ajoute le module Types de tickets au navigateur d'application. Vous pouvez utiliser ce module pour créer et gérer des types de ticket, ainsi que pour étendre le type de ticket de base Government Service.

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

## Configuration guidée pour les types de tickets

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

Accédez à la **Tout > Service membre > Administration > Configuration guidée** et utilisez les tâches de cette section pour créer et configurer un type de ticket.

Vous pouvez configurer plusieurs processus et composants différents pour un type de ticket de service pour gouvernement à l'aide de Configuration guidée, y compris les rôles, les listes de contrôle d'accès (ACL), les notifications, les actions et les créateurs d'enregistrement.

Pour créer et configurer un type de ticket, procédez comme suit.

- Créez une table pour le nouveau type de ticket qui étend la table de ticket de base (sn\_gsm\_government\_service\_case).
- Configurez les actions d'interface utilisateur, les politiques d'interface utilisateur et les scripts clients pour le nouveau type de ticket.
- Configurez les vues et les règles de vue, les rôles et les contrôles d'accès (ACL), les règles métier et plus encore pour le nouveau type de ticket.
- Configurez les processus pour le type de ticket, y compris les créateurs d'enregistrement, les flux d'états et les notes de gestion spéciale.
- Créez un enregistrement de définition de type de ticket pour le nouveau type de ticket et ajoutez-le à la table Type de ticket (sn\_case\_type).
- Configurez le flux Obtenir les types de tickets et modifiez les conditions qui déterminent la visibilité pour un type de ticket.

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

## Applications de type de tickets de service pour gouvernement

La table suivante répertorie les applications disponibles à partir de qui ServiceNow Store utilisent le type de ticket Service pour gouvernement et ses extensions.

### Applications de type de tickets de service pour gouvernement

Application	Description
Playbook de demande de service (sn_gsm_srvc_req)	Playbook qui fournit des instructions étape par étape tout au long du cycle de vie d'un ticket de demande de service. Ce playbook utilise le type de ticket de demande de service pour capturer les détails des demandes pour les différents types de maintenance de communauté. Pour plus d'informations, consultez <a href="#">Cycle de vie d'un ticket de service public</a> . La table de tickets de demande de service [sn_gsm_service_request_case] est installée avec le Playbook de demande de service.

## Applications de type de tickets de service pour gouvernement (suite)

Application	Description
Playbook de demande d'informations (sn_gsm_info_req)	Playbook qui fournit des instructions étape par étape tout au long du cycle de vie d'un ticket de demande d'informations. Ce playbook utilise le type de ticket de demande d'informations pour capturer les détails d'une demande pour divers types d'enregistrements publics fédéraux, étatiques et locaux qui ne relèvent pas des neuf exemptions.
Playbook de demande de licences et d'autorisations (sn_gsm_license_permit)	Playbook qui fournit des conseils étape par étape tout au long du cycle de vie du ticket de demande de licence ou d'autorisation. Ce playbook utilise le type de ticket de demande de licence et d'autorisation pour capturer les détails d'une demande de nouvelle licence.

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

### Étapes des tickets de service public

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

#### Étapes du ticket de demande de service public

Étape	Description
Réception	Étape par défaut pour un nouveau ticket.
Revue	Étape au cours de laquelle l'état est mis à jour de Brouillon à Ouvert, car le ticket est affecté et a été accepté par l'agent nommé dans le champ <b>Affecté à</b> .
Processus	Étape au cours de laquelle l'état est mis à jour de Ouvert à Travail en cours.
Décision	Étape au cours de laquelle l'état est mis à jour de Travail en cours à Résolu.

### États des tickets de services publics

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

#### États des tickets de demandes de service public

État	Description
Brouillon	État par défaut pour un nouveau ticket.

## États des tickets de demandes de service public (suite)

État	Description
Nouveau	Ticket qui passe de l'état Brouillon à l'état Nouveau lorsque l'utilisateur sélectionne <b>Soumettre</b> .
Ouvrir	Ticket qui passe de Nouveau à Ouvert lorsqu'il est affecté et qu'il a été accepté par l'agent dans le champ <b>Affecté à</b> .
Travail en cours	Ticket qui passe d'Ouvert à Travail en cours lorsque l'agent sélectionne <b>Démarrer le travail</b> .
En attente d'infos	Ticket qui passe de Travail en cours à En attente d'infos lorsque l'agent sélectionne <b>Demander des informations</b> .
Résolu	Ticket qui passe à l'état Résolu lorsque l'agent sélectionne <b>Proposer une solution</b> .
Fermé	Ticket qui passe à l'état Fermé lorsque le demandeur sélectionne <b>Accepter la solution</b> ou <b>Fermer le ticket</b> .
Annulé	Ticket passé à l'état Annulé. Cela peut se produire via un délai d'expiration automatique ou si le demandeur sélectionne <b>Annuler</b> .

[store-future: BEGIN review]

## Cas d'utilisation dans Services digitaux pour le secteur public

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

### **i** Remarque :

L'environnement de chaque client est différent. Ces scénarios de cas d'utilisation affichent uniquement des implémentations génériques pour les cas d'utilisation déclarés. La mise en œuvre réelle peut être différente.

- Cas d'utilisation 1
- Cas d'utilisation 2
- Cas d'utilisation 3
- Cas d'utilisation 4

[End]

[store-future: BEGIN review]

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

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

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

## Modules d'extension installés avec Playbook sur les avantages sociaux

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

## Modules d'extension installés avec Information Request Playbook

## Modules d'extension installés avec Playbook de demande de service

## Modules d'extension requis pour Services digitaux pour le secteur public les applications associées

## Modules d'extension facultatifs disponibles pour Services digitaux pour le secteur public les applications connexes

[End]

[store-future: BEGIN review]

## Données de démonstration installées avec Services digitaux pour le secteur public

Les données de démonstration disponibles fournissent Services digitaux pour le secteur public des exemples des types de données pour illustrer son utilisation.

## Playbook pour les licences et les autorisations

Les données de démonstration fournies ci-joint Playbook pour les licences et les autorisations fournissent un exemple du processus de bout en bout d'une demande de permis de pêche. Pour plus d'informations sur ce cas d'utilisation, reportez-vous à [Cas d'utilisation dans Services digitaux pour le secteur public](#).

## Information Request Playbook

Les données de démonstration incluses avec Information Request Playbook fournissent.

## Playbook de demande de service

Les données de démonstration incluses avec Playbook de demande de service fournissent.

## Intégrer Services digitaux pour le secteur public avec d'autres applications

Étendez les options de Services digitaux pour le secteur public et connectez-vous à d'autres services pour aider à résoudre les tickets en les intégrant à d'autres applications.

Services digitaux pour le secteur public fournit des intégrations avec les applications suivantes :

### Field Service Management

L'intégration de l'application Services digitaux pour le secteur public à l'application Gestion des services sur site vous permet de créer et d'afficher toutes les commandes de travaux et tous les rendez-vous associés à votre ticket, en fonction des besoins de votre entreprise.

### Intégration à Gestion des services sur site

L'intégration Services digitaux pour le secteur public à l'application vous permet d'afficher les informations sur la commande de travaux et la ServiceNow® Gestion des services sur site tâche de commande de travaux à partir d'un ticket du secteur public.

L'intégration de l'application Services digitaux pour le secteur public à l'application Gestion des services sur site vous permet de créer et d'afficher toutes les commandes de travaux et tous les rendez-vous associés à votre ticket, en fonction des besoins de votre entreprise.

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

### Droits d'utilisation des produits inclus dans cette application

Si vous avez acheté un abonnement à la fois à l'application Services digitaux pour le secteur public (PSDS) et à l'application Gestion des services sur site (FSM), les agents PSDS peuvent créer et afficher toutes les commandes de travaux et tous les rendez-vous associés à leurs tickets.

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

Les utilisateurs externes disposant de l'snc\_external et d'autres PSDS et Gestion du service client (CSM) rôles pertinents peuvent afficher toutes les commandes de travaux liées à un ticket et les rendez-vous liés à leurs comptes.

### Configuration de l'intégration avec Gestion des services sur site

Pour configurer l'intégration de l'application Services digitaux pour le secteur public à l'application Gestion des services sur site , procédez comme suit :

1. Activez le Service clientèle avec le module d'extension Gestion des services sur site. (com.snc.csm\_fsm\_integration).
2. Ajoutez des actions d'interface utilisateur aux tables de type de ticket PSDS si nécessaire. En fonction de votre expérience, vous pouvez également ajouter des actions aux playbooks pertinents.
3. Ajoutez la liste connexe Commandes de travaux aux tables de types de tickets PSDS pour toutes les vues pertinentes sur l'interface utilisateur classique et/ou l'espace de travail.

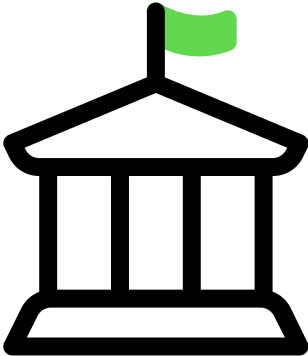
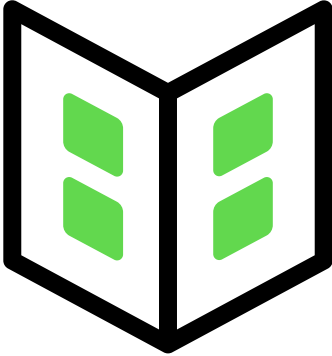

- Si vous êtes un agent de terrain FSM, vous pouvez afficher les données client PSDS pertinentes des commandes de travaux en vous voyant attribuer les rôles de visionneur de données client appropriés.

**i Remarque :**

Un administrateur doit affecter les rôles de visionneur de données client PSDS appropriés aux agents sur site FSM afin qu'ils puissent afficher les données client PSDS pertinentes des commandes de travaux. Pour en savoir plus sur les rôles, consultez [Rôles installés avec Base des services digitaux pour le secteur public](#).

## Utiliser Services digitaux pour le secteur public

Découvrez comment les organismes du secteur public aident les électeurs et les entreprises en matière de services numériques et à résoudre leurs problèmes.

<p><b>Portail de services pour gouvernement</b></p>  <p>Signalez des problèmes, demandez des documents publics, recherchez des informations et demandez l'aide d'un agent des services gouvernementaux, le tout dans une interface personnalisable.</p>	<p><b>Playbooks</b></p>  <p>Guidez les agents gouvernementaux tout au long du cycle de vie d'une licence et d'un permis, d'un dossier gouvernemental, d'informations publiques ou d'un ticket de demande de service non urgent.</p>	<p><b>Espace de travail configurable de CSM</b></p>  <p>Configurez l'espace de travail configurable CSM et développez l'interface utilisateur de l'espace de travail pour optimiser les processus de service d'administration d'agent.</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Traduction automatique

<p><b>Portail de services du site de l'agence</b></p>  <p>Un guichet unique pour gérer les emplacements des agences internes et externes.</p>	<p><b>Agent virtuel</b></p>  <p>Permet Agent virtuel de créer des conversations de chatbot adaptées aux cas d'utilisation du secteur public.</p>	<p><b>Mobile Agent</b></p>  <p>Permettre le développement d'applications du secteur public pour la fourniture de services numériques aux membres, tels que les avantages, les licences et les demandes de service.</p>
	<p><b>Now Assist</b></p>  <p>Utilisez Now Assist pour PSDS afin d'améliorer la productivité et l'efficacité des utilisateurs grâce à des expériences proactives utilisant l'IA générative.</p>	

Traduction automatique

## Utiliser le portail de services pour gouvernement dans Services digitaux pour le secteur public

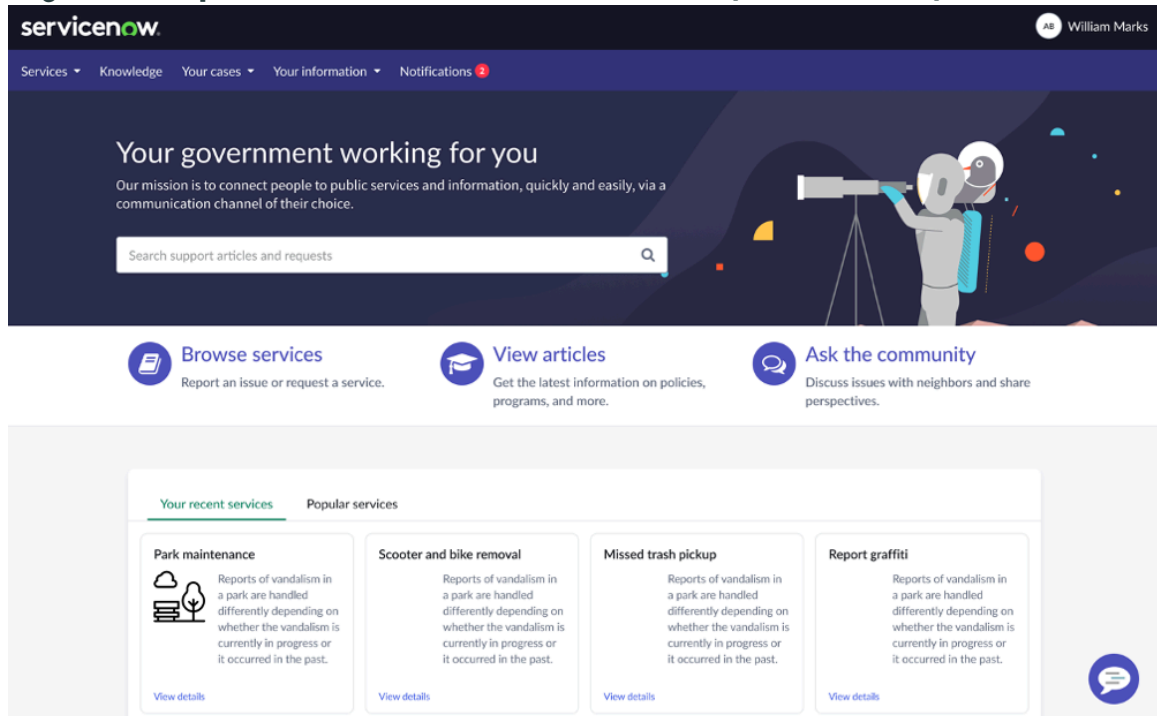
En utilisant le Portail de services pour gouvernement, les électeurs et les entreprises peuvent signaler des problèmes, accéder et consulter l'état des demandes de service existantes, demander des documents publics, rechercher des informations sur une question ou un problème, afficher et mettre à jour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

## Utiliser le Portail de services pour gouvernement en tant que membre

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

Cet exemple montre un exemple de page d'accueil par défaut pour un utilisateur inscrit du Services digitaux pour le secteur public Government Service Portal.

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



Traduction automatique

Les membres sur la page d'accueil par défaut des services gouvernementaux peuvent sélectionner les options de communication suivantes :

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

#### **i** Remarque :

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

Le tableau suivant répertorie les éléments auxquels les membres peuvent accéder via la page d'accueil.

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

Composant de l'interface utilisateur	Description
Base de connaissances	Onglet permettant aux membres d'accéder à la page d'accueil Connaissances et de rechercher ou d'afficher une liste des articles de la base de connaissances les mieux notés ou les plus consultés.
Services	Onglet dans lequel les membres peuvent trouver tous les services disponibles dans le catalogue. Ils peuvent effectuer une recherche dans le catalogue de services ou afficher une liste des éléments de catalogue les plus récemment utilisés ou les plus populaires.
Vos tickets	Onglet où les membres peuvent trouver tous leurs tickets.
Vos informations	Onglet où les membres peuvent accéder à des liens rapides vers leurs renseignements personnels : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Business (expérience de l'agent uniquement)</li> <li>• Contacts (expérience de l'agent uniquement)</li> <li>• Publications</li> </ul>
Notifications	Onglet où les membres peuvent voir leurs notifications pour les tickets résolus, les tickets en attente d'informations, les publications et les approbations.
Visites guidées	Lien où les membres peuvent consulter une visite guidée pour obtenir des conseils supplémentaires sur le fonctionnement de l'application Services digitaux pour le secteur public . Un administrateur détermine si les visites guidées apparaissent sur les pages.
Messagerie instantanée en direct	Lien où les membres peuvent discuter avec un agent virtuel ou un agent du service clientèle. Pour plus d'informations sur l'utilisation Agent virtuel pour obtenir de l'aide, reportez-vous à la section <a href="#">Obtenir de l'aide pour les demandes de service public à l'aide de Agent virtuel</a> .
Engagement Messenger	Lien que les membres peuvent utiliser Engagement Messenger pour soumettre des demandes de service à partir d'une application Web tierce qui se trouve en dehors de l'environnement ServiceNow . Pour plus d'informations, consultez <a href="#">Configurer Engagement Messenger pour les Playbooks</a> .
Menu de profil	Lien permettant aux membres d'accéder à une photo de profil pour afficher un profil ou se déconnecter.
Rechercher	Lien vers lequel les membres peuvent effectuer une recherche dans le portail en entrant un mot clé pour utiliser la recherche de suggestion automatique ou en saisissant un ou plusieurs mots pour afficher tous les résultats de la recherche.
Articles les plus consultés	Lien où les membres peuvent consulter une liste des articles les plus consultés.
Articles présentés	Lien vers lequel les membres peuvent voir le contenu communautaire proposé.
Articles les plus utiles	Lien où les membres peuvent afficher les articles de la base de connaissances les plus utiles en fonction du nombre d'utilisations des articles.

Traduction automatique

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

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

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

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

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

### Utiliser le Portail de services pour gouvernement en tant qu'entreprise

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

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

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

- Consultez les publications, comme les dépliants gouvernementaux et les bulletins d'information sur les services.
- Affichez les notifications telles que les notifications gouvernementales et les approbations de nouveaux contacts.

## Personnalisation du Government Service Portal

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

## S'inscrire au Government Service Portal

Inscrivez-vous au Portail de services pour gouvernement Services digitaux pour le secteur public afin de pouvoir rechercher des informations, demander l'aide d'un agent de service pour gouvernement ou suivre l'état de votre demande.

### Avant de commencer

Rôle requis : aucun

### Procédure

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

### Résultats

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

## Enregistrer automatiquement un compte d'entreprise dans le portail de services pour gouvernement Services digitaux pour le secteur public

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

### Avant de commencer

Rôle requis : aucun

### Procédure

1. Accédez à la page Portail de services pour gouvernement et sélectionnez **S'inscrire** dans l'en-tête du portail.
2. Lorsque vous y êtes invité, sélectionnez **Une nouvelle entreprise**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Pour plus d'informations sur les champs d'enregistrement d'entreprise et les informations collectées lorsque vous vous inscrivez en tant que nouvelle entreprise, reportez-vous à la section [Formulaire Profil d'entreprise](#).

4. Cochez la case **Code de sécurité**, terminez la validation CAPTCHA, puis sélectionnez **Vérifier**.
5. Acceptez la politique de confidentialité et les termes et conditions de la communauté en cochant la case.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.  
Votre demande est acheminée vers un administrateur, qui peut approuver ou refuser la demande d'enregistrement. Si la demande d'inscription est approuvée, vous recevez un e-mail vous invitant à définir un ID d'utilisateur et un mot de passe pour vous connecter au portail de services pour gouvernement. Si la demande d'inscription est refusée, vous en êtes informé par e-mail.

### Afficher ou mettre à jour le profil d'un membre dans le Government Service Portal

En tant qu'électeur inscrit, consultez votre profil, mettez à jour vos renseignements et modifiez votre mot de passe directement sur le portail des Services digitaux pour le secteur public services gouvernementaux.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn\_gsm.constituant

#### Procédure

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

### Suivez vos tickets à partir du Government Service Portal dans Services digitaux pour le secteur public

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

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn\_gsm.constituant

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Sélectionner un ticket ouvre un formulaire avec les sections suivantes :

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

## Procédure

1. Dans l'en-tête du portail du portail Government Service Portal, accédez à **Vos tickets**.

La table suivante répertorie les catégories de tickets visibles :

### Votre liste de catégories de tickets

Catégorie	Description
Tous les tickets	Liste de tous les tickets.
Action requise	Tickets à l'état Résolu qui sont en attente d'une réponse du membre.
Vos tickets	Tickets qui n'ont pas encore été soumis pour résolution.
Vos demandes	Tickets qui ont été soumis pour résolution et qui sont en attente d'une réponse de l'agent.
Vos demandes de service	Tous les tickets de demande de service auxquels un utilisateur a accès. La liste Demandes de service affiche les champs suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Numéro de demande de service</li> <li>○ Description brève</li> <li>○ Membre, professionnel ou contact professionnel</li> <li>○ État</li> <li>○ Signalé le</li> </ul>
Vos demandes d'informations	Tous les tickets de demande d'informations auxquels un utilisateur a accès. La liste Demandes d'informations comporte les champs suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Numéro de demande d'informations</li> <li>○ Description brève</li> <li>○ Membre, professionnel ou contact professionnel</li> <li>○ État</li> <li>○ Signalé le</li> </ul>
Vos licences/autorisations	Tous les tickets de demande de licence et d'autorisation auxquels un utilisateur a accès. La

Catégorie	Description
	<p>liste des demandes de licence et d'autorisation affiche les champs suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Numéro de demande de licence et d'autorisation</li> <li>○ Description brève</li> <li>○ Consommateur, professionnel ou contact professionnel</li> <li>○ État</li> <li>○ Signalé le</li> </ul>

2. Dans votre liste de tickets, sélectionnez le numéro de ticket pour lequel vous souhaitez afficher plus d'informations.
3. **Facultatif** : Si vous souhaitez ajouter un message pour un agent, saisissez-le, puis sélectionnez **Publier**. Votre message fait partie de la conversation à propos du ticket. Toutes les réponses de l'agent sont également incluses dans la conversation, et vous pouvez voir les réponses d'autres agents ici.

## Introduire une demande de prestations sociales dans le Services digitaux pour le secteur public Portail des services pour gouvernement

Présenter une demande pour un ou plusieurs programmes de prestations sociales offerts par un organisme gouvernemental à l'aide de l'adresse Portail des services pour gouvernement Services digitaux pour le secteur public.

### Avant de commencer

Rôle requis : aucun

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant qu'électeur, vous pouvez utiliser les Services digitaux pour le secteur public playbooks sur l'expérience des portails de services pour Portail des services pour gouvernement postuler à un ou plusieurs programmes d'avantages sociaux offerts par un organisme qui vous sert. Vous pouvez postuler à plus d'un programme en utilisant les informations de la demande principale et voir si vous êtes admissible à des programmes supplémentaires en fonction des informations que vous fournissez, en fonction de ce que l'agence offre. Vous pouvez également utiliser le portail pour consulter l'état des demandes existantes, afficher votre carte récapitulative des avantages du membre, ainsi qu'ajouter des détails, charger des documents ou mettre à jour votre profil et vos coordonnées.

### Avant de commencer

Rôle requis : aucun

### Procédure

1. Accédez au Government Service Portal.
2. Accédez à la **Services > Avantages sociaux**.
3. Sélectionnez le programme de prestations sociales pour lequel vous souhaitez soumettre une demande.
4. Sur la carte d'activité Répondre aux questions d'admissibilité, confirmez l'admissibilité du demandeur principal à l'aide des questions d'admissibilité, puis sélectionnez **Vérifier l'éligibilité**. La carte des avantages indiquera l'éligibilité possible à chacun des avantages sociaux proposés par l'agence. Un agent examinera les détails de votre ticket pour prendre une décision finale.

5. Si le demandeur est jugé admissible à l'avantage associé à la demande actuellement ouverte, sélectionnez **Commencer la demande**.  
Si le demandeur n'est pas admissible à l'avantage associé à la demande actuellement ouverte, la demande ne peut pas aller de l'avant. La carte de prestations affiche les autres programmes de prestations sociales auxquels le demandeur peut être éligible, en plus ou à la place de l'avantage associé à la demande actuellement ouverte.
6. **Facultatif** : Si vous soumettez cette demande au nom d'un autre électeur ou d'une personne-ressource d'affaires, cochez la case « **Je fais la demande au nom de quelqu'un d'autre** ».
7. Sur le formulaire, renseignez les champs avec les informations personnelles et financières du demandeur principal, y compris le numéro de sécurité sociale, les informations démographiques, l'emplacement et les coordonnées.
8. **Facultatif** : Cochez la case pour indiquer que le candidat préfère être contacté par SMS.
9. Sélectionnez l'activité suivante.
10. **Facultatif** : Ajouter toute personne qui bénéficierait aussi des avantages outre le demandeur principal. Vous pouvez en ajouter plusieurs. Les personnes liées peuvent comprendre les conjoints, les enfants, les personnes à charge, les membres du ménage ou toute personne qui peut recevoir des prestations en même temps que le demandeur principal.
11. Sélectionnez l'activité suivante.
12. **Facultatif** : Si un membre du ménage du demandeur a une source de revenus, sélectionnez **Oui** et remplissez les champs sur le formulaire.  
Si aucun membre du ménage du demandeur n'a de source de revenu, sélectionnez **Non**.
13. **Facultatif** : Si un membre du ménage du demandeur a des contributions avant impôts sur l'un de ses revenus actuels, sélectionnez **Oui** et inscrivez toutes les contributions avant impôts qui ont une incidence sur le revenu du ménage du demandeur.  
Si aucun membre du ménage du demandeur n'a de contributions avant impôts, sélectionnez **Non**.
14. Sélectionnez l'activité suivante.
15. **Facultatif** : Si un membre du ménage du demandeur a des dépenses ou des engagements financiers, sélectionnez **Oui**.  
Si aucun membre du ménage du demandeur n'a de dépenses ou d'engagements financiers, sélectionnez **Non**.
16. **Facultatif** : Renseignez les champs du formulaire, en procédant comme suit pour chaque poste de dépense. Vous pouvez en ajouter plusieurs. Sélectionnez **Ajouter un élément** pour ajouter plusieurs dépenses à la liste.
17. Sélectionnez l'activité suivante.
18. Si un membre du ménage du demandeur possède des comptes financiers, des actifs ou des ressources, sélectionnez **Oui** et, sur le formulaire, remplissez les champs.  
Vous pouvez en ajouter plusieurs. Sélectionnez **Ajouter un élément** pour ajouter plusieurs dépenses à la liste. Si personne dans le ménage du demandeur n'a de comptes financiers, d'actifs ou de ressources, sélectionnez **Non**.
19. Sélectionnez l'activité suivante.
20. Chargez tous les documents justificatifs qui vérifient l'identité du demandeur et de toute partie liée, ou fournissent un contexte supplémentaire pour leur demande.
21. Sélectionnez l'activité suivante.
22. Sur le formulaire, sélectionnez les options qui décrivent le mieux les antécédents criminels, les préférences en matière de communication et les besoins en matière d'accessibilité du demandeur.
23. Sélectionnez l'activité suivante.

- 24.** Examinez la demande dans son intégralité et corrigez toute erreur avant de la soumettre, puis sélectionnez **Marquer comme terminé**.  
Sélectionnez l'icône en forme de crayon pour revenir à une activité qui doit être corrigée.
- 25.** Cochez la case pour confirmer que vous avez lu et accepté les divulgations, puis entrez votre signature.  
Si un administrateur a configuré la signature électronique, vous pouvez dessiner ou taper une signature.
- 26.** Sélectionnez **Soumettre**.  
Votre demande est maintenant acheminée vers un agent de ticket des avantages sociaux, qui traitera votre demande. Vous êtes maintenant redirigé vers la page Ticket, où vous pouvez examiner ou mettre à jour les détails de votre demande. Une fois votre demande satisfaite, vous devez revenir au portail pour vérifier les informations, confirmer une date d'entretien ou charger tout document supplémentaire nécessaire pour répondre à votre demande. Vous pouvez accéder aux approbations et aux tâches en attente dans l'onglet Notifications.
- 27. Facultatif :** Sélectionnez **Postuler maintenant** pour utiliser les informations de la demande actuelle afin de postuler à d'autres programmes de prestations sociales auxquels le demandeur principal peut être admissible.  
Vous pouvez en demander plusieurs. Chaque nouvelle application s'ouvre dans un nouvel onglet de navigateur. L'option de création d'un ticket ajouté expire au bout d'un certain temps.
- 28. Facultatif :** Sélectionnez **Ignorer** pour ignorer cette activité.  
L'état du ticket de la demande de prestations supplémentaires devient « Non soumis ». Il n'est plus possible de créer un nouveau ticket et de l'annexer à l'application principale.
- 29.** Sélectionnez **Marquer comme terminé** une fois que les demandes souhaitées sont soumises.  
Le ticket passe à l'étape **Examen**, où un agent examine les détails de votre demande.

## Création d'une demande de service gouvernemental avec Services digitaux pour le secteur public

Vous pouvez créer un ticket concernant une question ou un problème de la communauté à partir du Government Service Portal dans Services digitaux pour le secteur public. Le Government Service Portal prend en charge les soumissions d'utilisateurs inscrits et anonymes.

### Avant de commencer

Rôle requis : aucun.

### À propos de cette tâche

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

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

### Créer une demande de service en tant qu'utilisateur inscrit

Créez une demande de service en tant qu'utilisateur inscrit dans l'application Services digitaux pour le secteur public .

### Avant de commencer

Rôle requis : membre, business\_contact business\_partner

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant qu'électeur, vous pouvez utiliser le Portail de services gouvernementaux pour demander des services et signaler des problèmes dans leur communauté. Vous pouvez également utiliser le portail pour afficher l'état des demandes de service existantes et mettre à jour leurs informations de contact.

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

## Procédure

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

### Formulaire Créer un ticket

Champ	Description
Type d'emplacement	Type d'emplacement de la demande de service. Les choix possibles sont les suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Adresse</b></li> <li>○ <b>Intersection</b></li> </ul>
Adresse (rue)	Adresse pour ce ticket, si <b>Adresse</b> est sélectionnée comme type d'emplacement.
Première rue transversale/deuxième rue transversale	Rues transversales pour le ticket, si <b>Intersection</b> est sélectionnée comme type d'emplacement.
Description brève	Brève description de la question, du problème ou du problème.
Détails	Description détaillée de la question, du problème ou du problème.
Informations de contact	Coordonnées de l'entreprise ou de la personne qui a signalé ce ticket.

5. Ajoutez des pièces jointes.
6. Sélectionnez **Soumettre**.

## Résultats

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

## Créer une demande de service en tant qu'utilisateur public

Créez une demande de service en tant qu'utilisateur public dans l'application Services digitaux pour le secteur public . Vous pouvez soumettre une demande de service de manière anonyme sans vous connecter à l'application.

### Avant de commencer

Rôle requis : aucun

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

#### **i** Remarque :

Pour permettre aux utilisateurs publics de soumettre des demandes de service, certains paramètres doivent être configurés par un administrateur. Pour en savoir plus sur la configuration de ces paramètres par un administrateur, consultez [Les utilisateurs non authentifiés ne peuvent pas soumettre d'éléments de catalogue sur Portail de services](#) .

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

### Procédure

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

#### Formulaire Créer un ticket

Champ	Description
Type d'emplacement	Type d'emplacement de la demande de service. Les choix possibles sont les suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>o <b>Adresse</b></li> <li>o <b>Intersection</b></li> </ul>
Adresse (rue)	L'adresse pour ce ticket, si <b>Adresse</b> est sélectionnée comme type d'emplacement.
Première rue transversale/deuxième rue transversale	Intersections pour le ticket, si <b>Intersection</b> est sélectionnée comme type d'emplacement.
Description brève	Brève description de la question, du problème ou du problème.
Détails	Description détaillée de la question, du problème ou du problème.
Informations de contact	Option permettant de signaler ce ticket en tant qu'entreprise ou en tant que particulier.

#### **i** Remarque :

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

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

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

**i Remarque :**

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

**Créer une demande d'informations avec Services digitaux pour le secteur public**

Créez un ticket demandant des enregistrements publics auprès d'organismes publics fédéraux ou étatiques à partir du Government Service Portal dans Services digitaux pour le secteur public.

**Avant de commencer**

Rôle requis : membre, business\_contact business\_partner

**Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

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

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

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

## Procédure

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

## Créer une demande de licence dans Services digitaux pour le secteur public Portail des services pour gouvernement

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

### Avant de commencer

Rôle requis : aucun

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

### Avant de commencer

Rôle requis : aucun

## Procédure

1. Accédez au Government Service Portal.
2. Accédez à la **Services > Licences et autorisations**.
3. Sélectionnez **Demander une licence/autorisation**.

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

## Résultats

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

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

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

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

## Avant de commencer

Rôle requis : membre, business\_contact business\_partner

## Procédure

1. Accédez au Government Service Portal.
2. Dans l'en-tête du Government Service Portal, sélectionnez **Vos tickets**.  
La table suivante répertorie les catégories de tickets visibles :

### Votre liste de catégories de tickets

Catégorie	Description
Tous les tickets	Liste de tous les tickets.
Action requise	Tickets à l'état Résolu qui sont en attente d'une réponse du membre.
Vos tickets	Tickets qui n'ont pas encore été soumis pour résolution.
Vos demandes	Tickets qui ont été soumis pour résolution et qui sont en attente d'une réponse de l'agent.
Vos demandes de service	Tous les tickets de demande de service auxquels un utilisateur a accès. La liste Demandes de service affiche les champs suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Numéro de demande de service</li> <li>○ Description brève</li> <li>○ Membre</li> <li>○ Business</li> <li>○ Contact professionnel</li> <li>○ État</li> <li>○ Signalé le</li> </ul>

3. Sous **Vos tickets**, sélectionnez le numéro de ticket souhaité.  
La table suivante décrit les champs qui sont affichés :

### Champs des tickets du Government Service Portal

Champs	Description
Chronologie	Affichage visuel qui indique quand le ticket a été créé et quand il a été mis à jour pour la dernière fois.
État	État actuel du ticket pour l'étape donnée. Pour obtenir une explication détaillée de chaque état de ticket, consultez <a href="#">États du ticket du Government Service Portal</a> .
Membre, professionnel ou contact professionnel	Coordonnées de la personne ayant effectué le signalement.
Service	Type de service demandé.
Étape	Phase par laquelle passe un ticket. Pour obtenir une explication détaillée de chaque étape d'un ticket, consultez <a href="#">Type de ticket de service pour gouvernement</a> .

Champs	Description
Type d'emplacement	Option qui indique si l'emplacement du problème est une adresse ou une intersection.
Adresses ou intersections	Adresse ou intersection où se trouve le problème.
Onglets associés	Informations supplémentaires sur le ticket, activité ou commentaires. Les onglets connexes affichent les champs suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Activité</li> <li>○ Pièces jointes</li> <li>○ Tâches associées</li> </ul> <p>Vous pouvez ajouter des pièces jointes ou des commentaires ici.</p>

## Gérer vos tickets de service pour gouvernement à partir du portail de services pour gouvernement

Créez, acceptez, affectez, escaladez, désescaladez, annulez un ticket et bien d'autres actions pour divers services gouvernementaux, le tout à partir du Government Service Portal.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn\_gsm.constituent\_agent, sn\_gsm.business\_agent, sn\_gsm.agency\_agent, sn\_gsm.relationship\_agent et sn\_gsm.service\_manager

### Procédure

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

#### Actions de tickets de demande de service

Action	Description
Créer un ticket	Crée un ticket et associe le nouveau ticket au ticket d'origine. Le nouveau ticket apparaît dans la liste connexe des tickets connexes.  Cette action affiche la fenêtre contextuelle Sélectionner le type de ticket dans laquelle vous pouvez sélectionner le type de ticket à créer.
Accepter	Accepte un ticket affecté. Cette action est effectuée par l'utilisateur connecté.
M'affecter	Affecte le ticket à l'utilisateur connecté.  Cette action est disponible si le ticket n'est pas affecté et que l'utilisateur connecté dispose du bon rôle.
Composer un e-mail	Ouvre une fenêtre d'e-mail dans un nouveau sous-onglet de l'onglet <b>Ticket</b> .

Action	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le champ <b>À</b> , affiche l'adresse e-mail du client.</li> <li>Le champ <b>Objet</b> affiche le numéro de ticket et le problème.</li> </ul> <p>Cette action est disponible dans le menu <b>Plus d'actions d'interface utilisateur</b> .</p>
Escalader le ticket	<p>Escalade le ticket, ce qui le met en évidence et sensibilise à un client ou à un problème.</p> <p>Cette action est disponible si l'utilisateur connecté dispose du bon rôle.</p>
Faire redescendre le ticket	<p>Désescalade d'un ticket.</p> <p>Cette action est disponible si un ticket a été escaladé et que l'utilisateur connecté dispose du bon rôle.</p>
Lacunes en connaissances	<p>Ouvre une tâche relative aux commentaires de la base de connaissances dans un nouveau sous-onglet pour le ticket. Après avoir été enregistrée, la tâche apparaît dans la liste connexe Écarts de connaissances.</p> <p>Cette action est disponible dans le menu Plus d'actions d'interface utilisateur.</p>
Proposer une solution	<p>Permet à l'agent de proposer une solution pour un ticket.</p>
Heure de l'enregistrement	<p>Enregistre le temps travaillé pour le ticket ou les tâches de ticket. La sélection <b>de l'heure d'enregistrement</b> ouvre un formulaire de temps travaillé avec les champs <b>Tâche</b> et <b>Utilisateur</b> déjà renseignés.</p> <p>Cette action est disponible dans le menu Plus d'actions d'interface utilisateur.</p>
Créer une commande de travaux	<p>Crée une commande de travaux pour le ticket.</p> <p>Une fois qu'un ordre de travail est créé, il apparaît dans la liste connexe Ordres de travail. Le numéro de ticket est également référencé sur la commande de travaux.</p> <p>Cette action est disponible dans le menu Plus d'actions d'interface utilisateur.</p>
Fermer le ticket	<p>Clôt un ticket.</p> <p>Cette action est disponible après l'émission d'un code de résolution et toute</p>

Action	Description
	information relative à la fermeture est fournie dans le champ Notes de résolution.
Ouvrir un ticket	Modifie l'état d'un ticket de En attente d'infos à Ouvert.
Envoyer l'application	Enregistre l'application et déplace l'état du ticket de Brouillon à Nouveau.  Cette action est disponible lorsque l'état d'un ticket est Brouillon.
Demander des informations	Demande des informations sur un ticket ou une tâche de ticket au membre, à l'entreprise ou à l'agence.  Cette action est disponible lorsque l'état d'un ticket n'est pas Brouillon, Résolu, Fermé ou Annulé.
Démarrer le travail	Commence à travailler sur un ticket ouvert.  Cette action est disponible pour l'agent affecté à la tâche lorsque l'état d'un ticket est Ouvert.
Annuler	Met à jour l'état du ticket sur Annulé.  Cette action est disponible lorsque l'état d'un ticket n'est pas résolu, fermé ou annulé.

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

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

#### Actions disponibles avec les modules d'extension de tickets correspondants

Module d'extension	Action
Gestion des services	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Créer un incident</li> <li>○ Créer un changement standard</li> <li>○ Créer un problème</li> </ul>
Gestion des tickets principaux	Affiche toutes les actions de tickets principales.
Notes de gestion spéciale	Affiche toutes les notes de gestion spéciale pour le ticket.
Statut de l'action du ticket	Indique l'état de l'action en cours.

## Créer et soumettre des demandes de licence ou d'autorisation pour le compte d'autrui

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

### Avant de commencer

Rôle requis : aucun

### Procédure

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

### Résultats

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

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

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

Les notifications par e-mail sont automatiquement déclenchées par le Government Service Portal et Playbook de demande de service dans Services digitaux pour le secteur public. Les notifications peuvent résulter d'une action de l'agent, d'un besoin de réponse d'un agent, d'un membre ou d'un contact professionnel, ou d'une mise à jour sur l'état d'un ticket.

Les notifications par e-mail contenues dans le Playbook de demande de service sont automatiquement envoyées à la liste de surveillance du membre, de l'entreprise, de l'agence ou du contributeur lorsqu'un agent effectue l'une des activités de ticket suivantes :

- Ouvre un ticket pour un membre
- Commentaires sur le ticket d'un électeur
- Déplace le ticket vers une autre étape
- Permet de résoudre le ticket d'un membre
- Clôt le ticket d'un membre
- Annule le ticket d'un membre
- Demande plus d'informations sur le ticket non résolu

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Le minuteur d'un SLA s'interrompt lorsque le ticket est en attente d'informations de la part du membre qui a émis un commentaire ou une requête. Le minuteur est annulé si l'état du ticket bascule sur **Fermé** ou **Annulé**.

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

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

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

### **i** Remarque :

Nécessite le module d'extension Agent virtuel Glide (com.glide.cs.chatbot).

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

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

### Avant de commencer

Rôle requis : membre, business\_contact business\_partner

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

### Procédure

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

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

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

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

### Obtenir de l'aide concernant les demandes de licence et d'autorisation à l'aide de Agent virtuel

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

### Avant de commencer

Rôle requis : membre, business\_contact business\_partner

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

### Procédure

1. Accédez au Government Service Portal ou au module, s'il Engagement Messenger est implémenté.
2. Cliquez sur **Messagerie instantanée**.
3. Sélectionnez **Tout me montrer**.

**4. Créez ou mettez à jour une demande de licence ou d'autorisation en sélectionnant **Démarrer une demande de licence/d'autorisation**.**

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

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

**Utiliser le portail de services d'emplacement d'entreprise (agence) dans Services digitaux pour le secteur public**

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

En tant qu'utilisateur ayant le rôle `sn_customerservice.svc_location_manager`, `sn_customerservice.svc_location_manager_contributor` ou administrateur, vous pouvez utiliser la page Portail de services de localisation d'entreprise (agence) pour :

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

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

**Service Portal Business Location**

Composant de l'interface utilisateur	Description
Assistance	Cliquez sur <b>Assistance</b> pour créer un ticket client.
Connaissances	Cliquer sur <b>Base de connaissances</b> dans l'en-tête vous redirige vers la page <code>kb_home</code> . Vous pouvez rechercher dans la Base de connaissances ou afficher une liste des articles de la Base de connaissances les mieux notés ou les plus consultés.
Tickets	Afficher la liste des tickets.

### Service Portal Business Location (suite)

Composant de l'interface utilisateur	Description
Vos informations	Accédez aux emplacements des agences, aux services reçus et aux éléments de base d'installation.
Menu de profil	Cliquez sur votre photo de profil pour afficher votre profil ou pour vous déconnecter.
Rechercher	Vous permet de rechercher des articles et des demandes d'assistance. Entrez un terme de recherche et cliquez sur <b>Rechercher</b> pour afficher les résultats de recherche.
Parcourir les services	Cliquez sur <b>Parcourir les services</b> pour signaler un problème ou demander un service. Utilisez ce service pour enregistrer un membre dans un emplacement d'agence externe.
Afficher des articles	Explorez la base de connaissances pour obtenir les informations.
Demander à la communauté	Fournit un accès à la page d'accueil de Community. La Community vous permet de poser des questions et d'obtenir des réponses, de communiquer avec des personnes qui partagent une expertise similaire, de prendre part à des forums et de participer à des discussions.
Emplacements des agences	Obtenez une vue à 360° de l'emplacement de l'agence. Utilisez la fonctionnalité pour : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ajoutez un membre à un emplacement d'agence.</li> <li>• Signaler des tickets au nom d'un emplacement d'agence.</li> <li>• Signalez les tickets concernant des services reçus d'un emplacement d'agence spécifique.</li> <li>• Signaler les cas contre les services publics offerts dans un emplacement d'agence particulier.</li> </ul>
Articles proposés	Affichez le contenu proposé dans la communauté.
Articles les plus consultés	Affichez une liste des articles les plus consultés.

Selon la configuration définie par votre administrateur, vous pouvez effectuer les tâches suivantes à partir d'Agency Location Service Portal :

- Enregistrer et affecter des membres du personnel à un emplacement d'agence
- Signaler des tickets au nom d'un emplacement d'agence
- Signaler les tickets par rapport à des services reçus d'un emplacement d'agence spécifique

- Signaler les cas contre les services publics offerts dans un organisme particulier
- Accéder aux articles de la base de connaissances et aux questions fréquemment posées

## Utiliser des Playbooks pour Services digitaux pour le secteur public

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

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

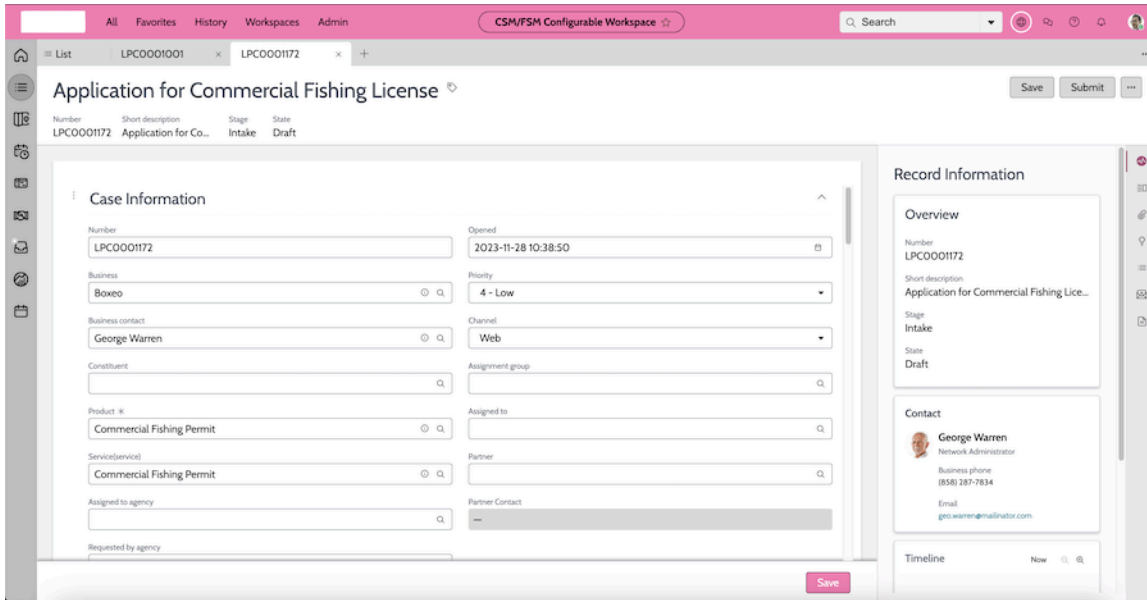
- Affichez les étapes et les activités du playbook.
- Sélectionnez une activité et effectuez le travail pour terminer cette activité.
- Marquez une activité comme terminée et passez à l'activité ou à l'étape suivante.
- Terminez les étapes et les activités pour résoudre le ticket.

Quatre applications sont disponibles pour Services digitaux pour le secteur public vous permettre de créer et d'utiliser des playbooks :

- [Playbook sur les avantages sociaux](#)
- [Playbook pour les licences et les autorisations](#)
- [Information Request Playbook](#)
- [Playbook de demande de service](#)

Le playbook correspondant à chaque type de ticket apparaît automatiquement dans l'onglet **Playbook** lorsque vous créez un ticket de demande de service public en tant qu'agent dans le Espace de travail configurable de CSM, ou lorsqu'un membre introduit une demande via le Portail des services pour gouvernement.

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



### Étapes du playbook

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

Les étapes de workflow Playbook de base sont répertoriées dans la table suivante.

### Étapes du playbook

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

### Mise en page du playbook

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

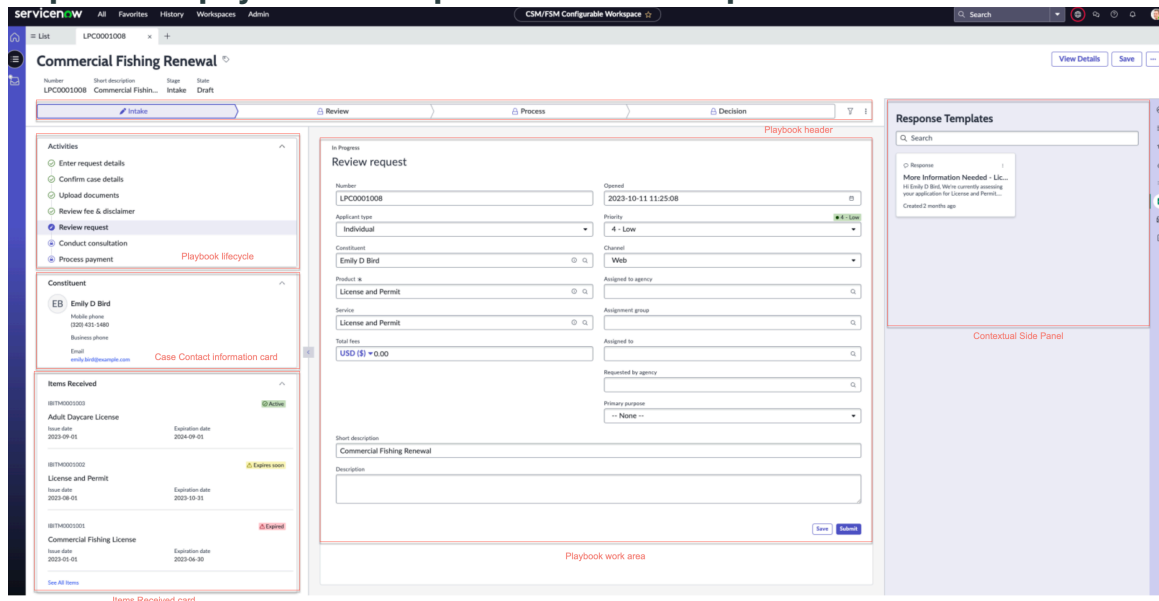
La vue d'activité par défaut pour Playbooks dans Services digitaux pour le secteur public est la vue d'expérience basée sur les processus. Cette vue, illustrée dans l'exemple suivant, affiche les informations sur le membre ou l'entreprise et les informations sur la tâche

de ticket au premier plan de la zone de travail du playbook au fur et à mesure que vous travaillez dessus.

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

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

### Disposition du playbook avec l'expérience basée sur les processus



Traduction automatique

Le tableau suivant présente les composants affichés dans l'espace de travail Playbook.

### Composants Playbook

Zone Playbook	Description
En-tête Playbook	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apparaît en haut du playbook.</li> <li>• Affiche le titre du playbook et un sélecteur d'étape horizontal qui affiche la progression à travers les étapes du playbook.</li> <li>• Inclut un filtre que vous pouvez utiliser pour filtrer les activités en fonction de l'utilisateur affecté ou de l'état de l'activité.</li> <li>• Inclut le menu Actions Playbook que vous pouvez utiliser pour sélectionner les actions au niveau du playbook et au niveau de l'activité.</li> </ul>

## Composants Playbook (suite)

Zone Playbook	Description
Cycle de vie Playbook	<ul style="list-style-type: none"> <li>• S'affiche dans un panneau sur le côté gauche du playbook.</li> <li>• Affiche une liste des activités pour chaque étape.]</li> <li>• Avec la disposition d'étape horizontale, vous pouvez développer ou réduire la liste entière des activités de l'étape actuelle.</li> </ul>
Espace de travail du playbook	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apparaît au milieu du playbook.</li> <li>• Affiche la carte de l'activité en cours.</li> </ul>
Panneau latéral contextuel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apparaît sur le côté droit du playbook.</li> <li>• Inclut les onglets que vous pouvez utiliser pour afficher les types d'informations suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Flux d'activité du ticket ou de la tâche de ticket.</li> <li>○ Informations du ruban telles que la vue d'ensemble du ticket, les détails du client, la chronologie et les accords sur les niveaux de service (SLA).</li> <li>○ Enregistrements connexes dynamiques. Pour en savoir plus, voir <a href="#">Enregistrements connexes dynamiques</a>.</li> </ul> </li> </ul>
Informations sur le ticket Carte de contact	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordonnées du membre ou de l'entreprise qui a soumis la demande.</li> <li>• S'affiche dans un panneau sur le côté gauche du playbook.</li> </ul>
Carte de mappage de demande de service	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Playbook de demande de service</i> <b>seulement</b></li> <li>• Nouveau composant de la mise en page du playbook basée sur les processus.</li> <li>• S'affiche après l'étape d'admission, si le module d'extension sn-geo-map est installé et que la clé API Google est configurée.</li> </ul>

## Composants Playbook (suite)

Zone Playbook	Description
Carte d'éléments reçus	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Playbook pour les licences et les autorisations</i> <b>seulement</b></li> <li>• S'affiche sur le côté gauche du playbook.</li> <li>• Affiche les licences/permis actifs, expirés et arrivant bientôt à expiration, ainsi que le temps restant pour chacun d'eux.</li> </ul>

## Services digitaux pour le secteur public Playbooks

La Services digitaux pour le secteur public plateforme comprend les playbooks suivants :

### Playbook sur les avantages sociaux

L'application Playbook sur les avantages sociaux fournit un workflow de bout en bout pour le traitement des demandes de prestations sociales soumises par les utilisateurs finaux du secteur public. L'application comprend les éléments suivants :

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

### Playbook pour les licences et les autorisations

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

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

### Information Request Playbook

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

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

### Playbook de demande de service

L'application Playbook de demande de service fournit un workflow de bout en bout pour traiter les demandes de services non urgents soumises par les utilisateurs finaux du secteur public.

L'application comprend les éléments suivants :

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

Pour plus d'informations sur l'installation et la configuration de Playbooks pour , reportez-vous à Services digitaux pour le secteur public la section [Configurer Services digitaux pour le secteur public](#).

### Utiliser Playbook sur les avantages sociaux

Si vous êtes agent ou gestionnaire de tickets d'avantages sociaux, vous pouvez utiliser le pour Services digitaux pour le secteur public gérer et résoudre les Playbook sur les avantages sociaux demandes d'avantages sociaux.

### Vue d'ensemble

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

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

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

## Étapes du playbook

Comme les autres Services digitaux pour le secteur public playbooks, celui-ci contient quatre étapes (Admission, Examen, Processus et Décision) et plusieurs activités à chaque étape. Vous trouverez ci-dessous un diagramme illustrant le flux de travail de base Playbook sur les avantages sociaux. Ce workflow peut être modifié par un administrateur pour correspondre à un cas d'utilisation spécifique des avantages sociaux.

Les Playbook sur les avantages sociaux étapes sont répertoriées dans le tableau suivant.

### Étapes du playbook

Tâche	Description
Réception	Vous guide tout au long du processus de création d'enregistrement en capturant les détails de la demande de prestations sociales et en les affectant à l'agent approprié.
Revue	Sert de point de contrôle pour la vérification de l'éligibilité et vous donne la possibilité de consulter les détails du ticket.
Processus	Vous guide à travers les activités pour l'exécution des demandes d'avantages sociaux.
Décision	Capture et communique la décision et les prochaines étapes au membre et à tout autre agent ou partie impliquée.

### Mise en page du playbook

La figure suivante montre les composants que vous pouvez voir dans l'espace de Playbook sur les avantages sociaux travail.

### Disposition du playbook avec la vue Expérience basée sur les processus

The screenshot displays the ServiceNow Playbook interface for a 'Nutrition Assistance' ticket assigned to Jerry Rice. The interface is organized into several key areas:

- Header:** Shows the ticket ID (SBC0001009) and navigation options like 'View Details', 'Save', and 'Submit'.
- Workflow Progress:** A horizontal bar indicates the current stage is 'Intake', with other stages being 'Review', 'Process', and 'Decision'.
- Activities (Playbook Lifecycle):** A list of tasks including 'Answer eligibility questions', 'Enter primary applicant information', 'Add people', 'Provide income information', 'Disclose financial commitments', 'List accounts and other assets', 'Upload documents', 'Answer additional questions', 'Confirm application details', and 'Sign and submit'.
- Demographic information:** A form with fields for Race (Asian), Disability status (Yes, I have a disability), Citizenship status (Citizen), Education level (High school or equivalent), Tribal affiliation (None), and Military status (Active duty).
- Location & contact information:** A form with fields for Street (Lawson Lane), City (Santa Clara), State/Province (CA), Zip/Postal code (95050), Country (USA), and Preferred communication method (Call).
- Record Information (Contextual Side Panel):**
  - Overview:** Shows ticket details like Constituent (Jerry Rice), Priority (4 - Low), and Product (Nutrition Assistance).
  - Constituent:** Displays personal information for Jerry Rice, including name, phone number, email, and address.
  - Social Benefits Intake:** Shows a progress indicator for '1d 22h 58m Remaining'.

Traduction automatique

## Composants Playbook

Zone Playbook	Description
En-tête Playbook	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apparaît en haut du playbook.</li> <li>• Affiche le titre du playbook et un sélecteur d'étape horizontale qui affiche la progression à travers les étapes du playbook.</li> <li>• Inclut un filtre que vous pouvez utiliser pour filtrer les activités en fonction de l'utilisateur affecté ou de l'état de l'activité.</li> <li>• Inclut le menu Actions Playbook que vous pouvez utiliser pour sélectionner les actions au niveau du playbook et au niveau de l'activité.</li> </ul>
Cycle de vie Playbook	<ul style="list-style-type: none"> <li>• S'affiche dans un panneau sur le côté gauche du playbook.</li> <li>• Affiche une liste des activités pour chaque étape.]</li> <li>• Avec la disposition d'étape horizontale, vous pouvez développer ou réduire la liste entière des activités de l'étape actuelle.</li> </ul>
Espace de travail du playbook	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apparaît au milieu du playbook.</li> <li>• Affiche la carte de l'activité en cours.</li> </ul>
Panneau latéral contextuel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apparaît sur le côté droit du playbook.</li> <li>• Inclut les onglets que vous pouvez utiliser pour afficher les types d'informations suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Flux d'activité du ticket ou de la tâche de ticket.</li> <li>○ Informations du ruban telles que la vue d'ensemble du ticket, les détails du client, la chronologie et les accords sur les niveaux de service (SLA).</li> <li>○ Enregistrements connexes dynamiques. Pour en savoir plus, voir <a href="#">Enregistrements connexes dynamiques</a>.</li> </ul> </li> </ul>
Informations sur le ticket Carte de contact	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordonnées du membre ou de l'entreprise qui a soumis la demande.</li> <li>• S'affiche dans un panneau sur le côté gauche du playbook.</li> <li>• Affiche la méthode de communication préférée indiquée par le demandeur.</li> </ul>

## Composants Playbook (suite)

Zone Playbook	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permet à un agent de démarrer un brouillon d'e-mail directement à partir de Playbook Workspace en sélectionnant l'adresse e-mail du candidat.</li> <li>• Affiche le type d'identité fourni par le demandeur, soit le numéro de sécurité sociale, soit le permis de conduire, l'assurance-maladie ou le numéro d'identification national.</li> </ul>
Carte d'éléments reçus	<ul style="list-style-type: none"> <li>• S'affiche sur le côté gauche du playbook.</li> <li>• Affiche les licences/permis actifs, expirés et arrivant bientôt à expiration, ainsi que le temps restant pour chacun d'eux.</li> </ul>
Carte de stratégie PaCE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apparaît dans le panneau latéral contextuel pendant l'activité Proposer une décision de l'étape Processus.</li> <li>• Fournit aux agents des informations supplémentaires sur les critères d'éligibilité via un lien vers un article de la base de connaissances correspondant contenant le texte intégral de la politique.</li> </ul>

## Résolution d'un ticket d'avantages sociaux à l'aide de Playbook sur les avantages sociaux

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

## Vue d'ensemble

**i Remarque :**

Vérifiez que l'application Playbook sur les avantages sociaux, qui est distincte de l'application Services digitaux pour le secteur public Core, a été installée et configurée. Pour obtenir des instructions, consultez [Installer et configurer l'application Playbook sur les avantages sociaux](#).

Par défaut, les étapes suivantes sont à votre disposition en tant qu'agent de service gouvernemental dans le Playbook sur les avantages sociaux Espace de travail configurable de CSM.

- Réception
- Revue
- Traitement
- Décision

## Étapes du ticket dans Playbook sur les avantages sociaux

L'expérience Playbook sur les avantages sociaux commence dès l'étape **d'admission**. Cette étape est l'étape par défaut du playbook pour un nouveau ticket de demande d'avantages sociaux.

Utilisez cette étape de playbook pour recueillir et confirmer des informations sur le demandeur, le programme de prestations sociales demandé et si le demandeur est éligible à ce type de programme de prestations sociales. Vous pouvez également demander des informations supplémentaires au demandeur à cette étape, télécharger des documents supplémentaires, ajouter des bénéficiaires supplémentaires et planifier une entrevue, si nécessaire.

Si le ticket a été soumis par un membre par l'intermédiaire du Portail des services pour gouvernement, le membre sera en mesure de télécharger des documents, d'examiner les avantages proposés et de répondre aux demandes d'entrevue avant que le ticket ne se poursuive. À la fin de l'étape d'admission, les agents doivent examiner et vérifier les informations fournies avant de poursuivre.

Le playbook passe à l'étape **de révision** . À cette étape, les agents doivent examiner et vérifier les informations fournies, vérifier les pièces justificatives et les titres de compétences (et signaler ceux qui sont suivis), vérifier les demandes en double et organiser les entretiens nécessaires à l'approbation du programme de prestations sociales. Vous pouvez déplacer le ticket vers l'étape suivante lorsque tous les documents ont été vérifiés et qu'il n'y a aucune tâche de ticket en attente.

Le playbook se poursuit avec l'étape **Processus** . À cette étape, l'agent propose sa décision. Le ticket peut ensuite être acheminé vers un agent de niveau supérieur, qui peut évaluer l'ensemble de la demande, créer des tâches de ticket supplémentaires, demander ou effectuer des entretiens supplémentaires, ajouter ou demander des informations supplémentaires, ou simplement approuver ou refuser en fonction des informations fournies. Une fois que les demandes d'informations supplémentaires et les tâches de ticket ouvertes sont terminées et que tous les agents ont pris une décision, le ticket passe à l'étape **Décision** .

La dernière étape est l'étape de Playbook sur les avantages sociaux la **décision** , où l'état de la décision est transmis à l'électeur. L'état de la demande d'avantages sociaux devient **Accordé** et le programme d'avantages sociaux peut être acheminé vers l'élément. Une notification est envoyée au demandeur via le , l'informant Portail des services pour gouvernement que sa demande a été approuvée.

### Terminer l'étape d'admission dans Playbook sur les avantages sociaux

Terminez l'étape d'admission comme première étape de résolution d'un ticket à l'aide de .Playbook sur les avantages sociaux

### Avant de commencer

Rôle requis : sn\_gsm.constituent\_agent, sn\_gsm.relationship\_agent, sn\_gsm.government\_service\_manager, sn\_gsm.business\_agent, sn\_gsm.agency\_constituent\_agent, sn\_gsm.agency\_manager, sn\_gsm.agency\_agent

### Procédure

**1.** Dans le , accédez Espace de travail configurable de CSM à **Listes > Avantages sociaux > Tout**.

**2.** Sélectionnez **Nouveau** pour créer un ticket.

**3.** Sélectionnez **Créer un ticket**.

L'ouvre Playbook sur les avantages sociaux et lance la première activité pour collecter les détails de la demande et déterminer l'éligibilité aux avantages sociaux offerts par votre agence.

**4.** Sur la carte d'activité Répondre aux questions d'admissibilité, confirmez l'admissibilité du demandeur à l'aide des questions d'admissibilité, puis sélectionnez **Vérifier l'éligibilité**.

La carte des avantages indiquera l'éligibilité possible à chacun des avantages sociaux proposés par l'agence.

Un agent peut examiner les détails du ticket pour prendre une décision finale.

- 5.** Si le demandeur est admissible à l'avantage associé à la demande actuellement ouverte, sélectionnez **Commencer la demande**.  
Si le demandeur n'est pas admissible à l'avantage associé à la demande actuellement ouverte, la demande ne peut pas aller de l'avant. La carte de prestations affiche les autres programmes de prestations sociales auxquels le demandeur peut être éligible, en plus ou à la place de l'avantage associé à la demande actuellement ouverte.
- 6.** Sur le formulaire, renseignez les champs avec les informations personnelles et financières du demandeur principal, y compris le numéro de sécurité sociale, les informations démographiques, l'emplacement et les coordonnées.
- 7. Facultatif :** Cochez la case si le client a indiqué qu'il préfère être contacté par SMS.
- 8.** Sélectionnez **Marquer comme terminé** pour passer à l'activité suivante.
- 9. Facultatif :** Ajouter toute personne qui bénéficierait aussi des avantages outre le demandeur principal.  
Vous pouvez en ajouter plusieurs. Les personnes liées peuvent inclure des conjoints, des personnes à charge, des enfants, des membres du ménage ou toute personne qui peut recevoir des prestations en même temps que le demandeur principal.
- 10.** Sélectionnez **Marquer comme terminé** pour passer à l'activité suivante.
- 11. Facultatif :** Si un membre du ménage du demandeur a une source de revenus, sélectionnez **Oui** et remplissez les champs sur le formulaire.  
Si aucun membre du ménage du demandeur n'a de source de revenu, sélectionnez **Non**.
- 12. Facultatif :** Si un membre du ménage du demandeur a des contributions avant impôts sur l'un de ses revenus actuels, sélectionnez **Oui** et inscrivez toutes les contributions avant impôts qui ont une incidence sur le revenu du ménage du demandeur.  
Si aucun membre du ménage du demandeur n'a de contributions avant impôts, sélectionnez **Non**.
- 13.** Sélectionnez **Marquer comme terminé** pour passer à l'activité suivante.
- 14. Facultatif :** Si un membre du ménage du demandeur a des dépenses ou des engagements financiers, sélectionnez **Oui**.  
Si aucun membre du ménage du demandeur n'a de dépenses ou d'engagements financiers, sélectionnez **Non**.
- 15. Facultatif :** Renseignez les champs du formulaire, en procédant comme suit pour chaque poste de dépense.  
Vous pouvez en ajouter plusieurs. Sélectionnez **Ajouter un élément** pour ajouter plusieurs dépenses à la liste.
- 16.** Sélectionnez **Marquer comme terminé** pour passer à l'activité suivante.
- 17.** Si un membre du ménage du demandeur possède des comptes financiers, des actifs ou des ressources, sélectionnez **Oui** et, sur le formulaire, remplissez les champs.  
Vous pouvez en ajouter plusieurs. Sélectionnez **Ajouter un élément** pour ajouter plusieurs dépenses à la liste. Si personne dans le ménage du demandeur n'a de comptes financiers, d'actifs ou de ressources, sélectionnez **Non**.
- 18.** Sélectionnez **Marquer comme terminé** pour passer à l'activité suivante.
- 19.** Chargez tous les documents justificatifs qui vérifient l'identité du demandeur et de toute partie liée, ou fournissent un contexte supplémentaire pour leur demande.  
Un ticket est créé avec les informations que l'agent a fournies sur le demandeur jusqu'à présent et est maintenant redirigé vers le demandeur via le Portail des services pour gouvernement. Ils peuvent y télécharger tous les documents d'identité, les informations d'identification ou les pièces justificatives nécessaires à leur demande. L'affaire se poursuit une fois que le demandeur a téléchargé ces documents. La documentation requise varie selon la demande.
- 20.** Une fois que le demandeur a téléchargé les documents justificatifs via le Portail des services pour gouvernement, examinez les pièces jointes et sélectionnez **Marquer comme terminé** pour passer à l'activité suivante.

21. Sur le formulaire, sélectionnez les options qui décrivent le mieux les antécédents criminels, les préférences en matière de communication et les besoins en matière d'accessibilité du demandeur.
22. Sélectionnez **Marquer comme terminé** pour passer à l'activité suivante.
23. Examinez la demande dans son intégralité et corrigez toute erreur avant de la soumettre.
24. Sélectionnez **Demander une signature** pour demander une signature au membre via l'activité **Signer et soumettre** sur le Portail des services pour gouvernement.  
Si le membre ne répond pas, vous pouvez faire passer cette demande directement à l'étape **Décision**, où le ticket peut être fermé.  
Une fois que le membre a terminé l'activité **Signer et soumettre** via le Portail des services pour gouvernement, le ticket est automatiquement déplacé vers l'activité suivante.
25. **Facultatif** : Sélectionnez **Postuler maintenant** pour utiliser les informations de la demande actuelle afin de demander d'autres programmes de prestations sociales auxquels le demandeur pourrait être admissible. Vous pouvez en demander plusieurs. Chaque nouvelle application s'ouvre dans un nouvel onglet de navigateur. L'option de création d'un ticket ajouté expire au bout d'un certain temps.  
Un ticket de prestations sociales enfant est ajouté au ticket de la demande de prestations initiale, et la carte de prestations est mise à jour en fonction de l'état de la nouvelle demande.
26. **Facultatif** : Sélectionnez **Ignorer** pour ignorer cette activité.  
L'état du ticket de la demande de prestations supplémentaires devient « Non soumis ». Il n'est plus possible de créer un nouveau ticket et de l'annexer à l'application principale.
27. Sélectionnez **Marquer comme terminé** une fois que les demandes souhaitées sont soumises.  
Le ticket passe à l'étape **d'examen** et l'étape **d'admission** est marquée comme terminée.

### Terminer l'étape Révision dans Playbook sur les avantages sociaux

Terminez l'étape Examiner comme deuxième étape de résolution d'un ticket à l'aide de .Playbook sur les avantages sociaux

### Avant de commencer

Rôle requis : sn\_gsm.constituent\_agent, sn\_gsm.relationship\_agent, sn\_gsm.government\_service\_manager, sn\_gsm.business\_agent, sn\_gsm.agency\_constituent\_agent, sn\_gsm.agency\_manager, sn\_gsm.agency\_agent

### Procédure

1. Passez en revue les informations recueillies à l'étape d'admission et confirmez qu'elles sont complètes et correctes.  
  
Si l'agent sélectionne le ticket dans une file d'attente non affectée, il verra l'option **Me l'affecter**. Si le ticket est affecté automatiquement, il verra l'option **Marquer comme terminé**.
2. Corrigez les erreurs avant de soumettre la demande, puis sélectionnez **Marquer comme terminé**.  
Sélectionnez l'icône en forme de crayon pour revenir à une activité d'étape d'admission qui doit être corrigée.
3. Vérifiez qu'il n'y a pas de demandes de prestations en double pour le demandeur principal, puis sélectionnez **Marquer comme terminé**.
4. Examinez et vérifiez les dossiers et les pièces justificatives joints à la demande.  
Ici, vous pouvez marquer des documents pour une vérification plus approfondie, demander des documents supplémentaires ou fermer le ticket en le déplaçant directement vers Décision.
5. Sélectionnez **Marquer comme terminé** une fois que tous les documents ont été vérifiés et que tous les documents marqués ont été résolus.

- Sélectionnez une date et une heure dans le menu déroulant pour recommander un créneau d'entrevue si une entrevue est requise pour traiter la demande, puis sélectionnez **Demander une entrevue**.  
L'entretien est maintenant acheminé vers le candidat, qui peut accepter, rejeter ou répondre à la demande d'entretien via le Portail des services pour gouvernement. L'affaire se poursuit une fois que le demandeur a répondu à la demande. Si un entretien n'est pas requis, sélectionnez **Ignorer**.
- Sélectionnez **Passer à Processus** une fois l'entretien terminé.

### Résultats

Le ticket est maintenant passé à l'étape **Processus**.

### Terminer l'étape du processus dans Playbook sur les avantages sociaux

Terminez l'étape Processus comme troisième étape de résolution d'un ticket à l'aide de .Playbook sur les avantages sociaux

### Avant de commencer

Rôle requis : sn\_gsm.constituent\_agent, sn\_gsm.relationship\_agent, sn\_gsm.government\_service\_manager, sn\_gsm.business\_agent, sn\_gsm.agency\_constituent\_agent, sn\_gsm.agency\_manager, sn\_gsm.agency\_agent

### Procédure

- Passez en revue l'évaluation de l'admissibilité calculée automatiquement et la carte récapitulative des prestations, qui utilise les informations de la demande comme données d'entrée pour fournir des conseils sur le montant de la prestation auquel un demandeur peut être admissible.  
Ce moteur utilise des informations telles que le revenu total du ménage, les actifs possédés, les dépenses, etc. comme entrées dans le calcul.
- Sélectionnez **Accorder** ou **Refuser** dans la liste déroulante Proposition de décision pour proposer une décision concernant le dossier de prestations sociales du demandeur.
- Saisissez une justification pour la décision proposée dans la zone de description, puis sélectionnez **Proposer une décision**.  
Le ticket est maintenant acheminé vers un agent d'approbation. L'étape du processus se terminera automatiquement une fois la décision approuvée.

### Résultats

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

### Terminer l'étape Décision dans Playbook sur les avantages sociaux

Terminez l'étape Décision comme dernière étape de résolution d'un ticket à l'aide de .Playbook sur les avantages sociaux

### Avant de commencer

Rôle requis : sn\_gsm.constituent\_agent, sn\_gsm.relationship\_agent, sn\_gsm.government\_service\_manager, sn\_gsm.business\_agent, sn\_gsm.agency\_constituent\_agent, sn\_gsm.agency\_manager, sn\_gsm.agency\_agent

### Procédure

- Entrez le code de résolution et la cause.
- Saisissez les notes de résolution décrivant la décision du candidat ou d'autres utilisateurs de la liste de surveillance de ticket.
- Cochez la case **Ajouter des notes de résolution aux commentaires** si celles-ci doivent être affichées au candidat.

#### 4. Sélectionnez **Fermer** pour fermer et résoudre le ticket.

Une notification est envoyée au demandeur pour l'informer que la demande est terminée.

### Ajouter un bénéficiaire à une demande de prestations sociales

En tant qu'agent, vous pouvez ajouter plusieurs bénéficiaires à une demande existante de prestations sociales. Les demandeurs, ou les représentants d'un demandeur, peuvent également ajouter des bénéficiaires supplémentaires à une demande par l'entremise du Portail des services pour gouvernement. Les bénéficiaires sont des personnes qui partagent le ménage ou qui ont un lien de parenté avec le demandeur qui bénéficiera de l'aide fournie.

#### Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

#### Procédure

1. Dans le , accédez Espace de travail configurable de CSMà **Listes > Avantages sociaux > Tout**.
2. Sélectionnez **Nouveau** pour créer un ticket.
3. Sélectionnez **Créer un ticket**.
4. Sur la carte d'activité Répondre aux questions d'admissibilité, confirmez l'admissibilité du demandeur à l'aide des questions d'admissibilité, puis sélectionnez **Vérifier l'éligibilité**.
5. Si le demandeur est admissible à l'avantage associé à la demande actuellement ouverte, sélectionnez **Commencer la demande**.
6. Sur le formulaire, renseignez les champs avec les informations personnelles et financières du demandeur principal, y compris le numéro de sécurité sociale, les informations démographiques, l'emplacement et les coordonnées, puis sélectionnez **Marquer comme terminé** pour passer à l'activité suivante.
7. Ajouter toute personne qui bénéficierait aussi des avantages outre le demandeur principal.  
Vous pouvez en ajouter plusieurs. Les personnes liées peuvent inclure des conjoints, des personnes à charge, des enfants, des membres du ménage ou toute personne qui peut recevoir des prestations en même temps que le demandeur principal.
8. Sélectionnez **Marquer comme terminé**.

### Utiliser Playbook pour les licences et les autorisations

Si vous êtes un agent ou un gestionnaire de tickets de licences et d'autorisations, vous pouvez utiliser le Playbook pour les licences et les autorisations pour Services digitaux pour le secteur public gérer et résoudre les demandes de licences et d'autorisations.

#### Vue d'ensemble

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

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

- Affichez les étapes et les activités du playbook.
- Sélectionnez une activité et effectuez le travail pour terminer cette activité.

- Marquez une activité comme terminée et passez à l'activité ou à l'étape suivante.
- Terminez les étapes et les activités pour résoudre le ticket.

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

## Étapes du playbook

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

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

### Étapes du playbook

Tâche	Description
Réception	Vous guide tout au long du processus de création d'enregistrement en capturant les détails de la demande de licence et d'autorisation et en les affectant à l'agent approprié.
Revue	Sert de point de contrôle pour les tickets en double et vous donne la possibilité d'examiner les détails du ticket.
Processus	Vous guide à travers les activités pour l'exécution des demandes de licence et d'autorisation.
Décision	Saisit et communique les documents et les renseignements au membre et à tout autre agent ou partie concernée.

### Mise en page du playbook

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

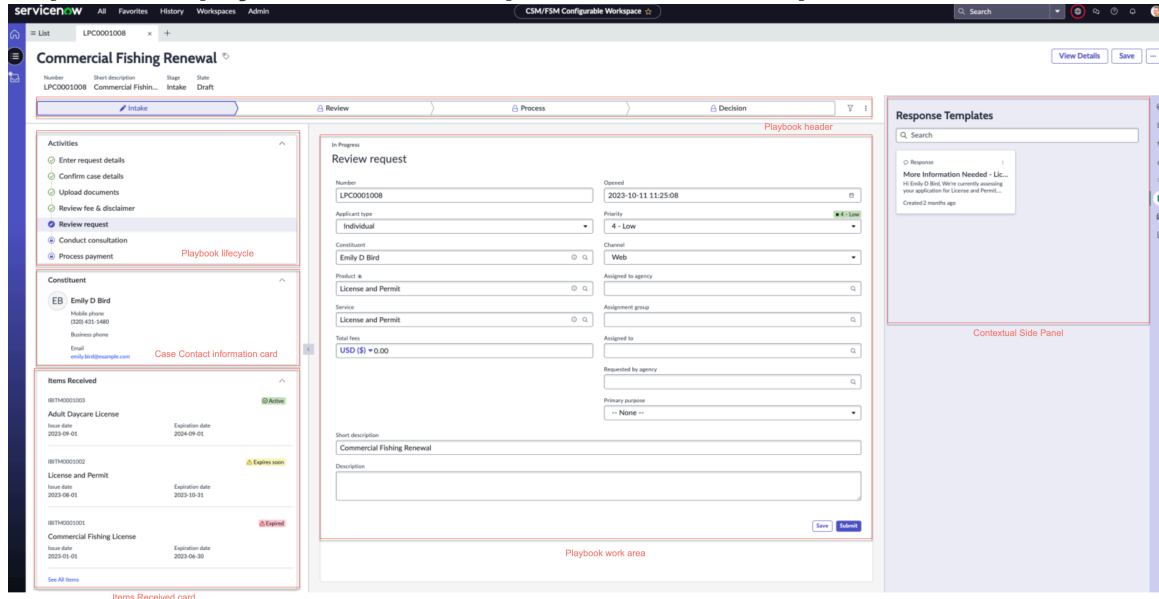
La vue d'activité par défaut pour est Playbook pour les licences et les autorisations la vue d'expérience basée sur les processus. Cette vue, illustrée dans l'exemple suivant, affiche les informations sur le membre ou l'entreprise et les informations sur la tâche de ticket au premier plan de la zone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

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

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

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

### Disposition du playbook avec la vue Expérience basée sur les processus



Traduction automatique

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

### Composants Playbook

Zone Playbook	Description
En-tête Playbook	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apparaît en haut du playbook.</li> <li>• Affiche le titre du playbook et un sélecteur d'étape horizontal qui affiche la progression à travers les étapes du playbook.</li> <li>• Inclut un filtre que vous pouvez utiliser pour filtrer les activités en fonction de l'utilisateur affecté ou de l'état de l'activité.</li> <li>• Inclut le menu Actions Playbook que vous pouvez utiliser pour sélectionner les actions au niveau du playbook et au niveau de l'activité.</li> </ul>

## Composants Playbook (suite)

Zone Playbook	Description
Cycle de vie Playbook	<ul style="list-style-type: none"> <li>• S'affiche dans un panneau sur le côté gauche du playbook.</li> <li>• Affiche une liste des activités pour chaque étape.]</li> <li>• Avec la disposition d'étape horizontale, vous pouvez développer ou réduire la liste entière des activités de l'étape actuelle.</li> </ul>
Espace de travail du playbook	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apparaît au milieu du playbook.</li> <li>• Affiche la carte de l'activité en cours.</li> </ul>
Panneau latéral contextuel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apparaît sur le côté droit du playbook.</li> <li>• Inclut les onglets que vous pouvez utiliser pour afficher les types d'informations suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Flux d'activité du ticket ou de la tâche de ticket.</li> <li>○ Informations du ruban telles que la vue d'ensemble du ticket, les détails du client, la chronologie et les accords sur les niveaux de service (SLA).</li> <li>○ Enregistrements connexes dynamiques. Pour en savoir plus, voir <a href="#">Enregistrements connexes dynamiques</a>.</li> </ul> </li> </ul>
Informations sur le ticket Carte de contact	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordonnées du membre ou de l'entreprise qui a soumis la demande.</li> <li>• S'affiche dans un panneau sur le côté gauche du playbook.</li> </ul>
Carte d'éléments reçus	<ul style="list-style-type: none"> <li>• S'affiche sur le côté gauche du playbook.</li> <li>• Affiche les licences/permis actifs, expirés et arrivant bientôt à expiration, ainsi que le temps restant pour chacun d'eux.</li> </ul>

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

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

## Vue d'ensemble

### **i** Remarque :

Vérifiez que l'application Playbook pour les licences et les autorisations, qui est distincte de l'application Services digitaux pour le secteur public Core, a été installée et configurée. Pour obtenir des instructions, consultez [Installer et configurer l'application Playbook pour les licences et les autorisations](#).

Par défaut, les étapes suivantes sont à votre disposition en tant qu'agent de service gouvernemental dans le Playbook pour les licences et les autorisations Espace de travail configurable de CSM.

- Réception
- Revue
- Traitement
- Décision

## Étapes du ticket dans Playbook pour les licences et les autorisations

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

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

Si le ticket a été soumis par un membre par l'intermédiaire du Portail des services pour gouvernement, le membre sera en mesure de télécharger des documents et d'examiner les frais et les clauses de non-responsabilité associés à la demande de licence ou d'autorisation avant que le ticket ne se poursuive. À la fin de l'étape d'admission, les agents doivent saisir les détails du paiement qui a été traité ou qui a fait l'objet d'une renonciation.

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

Le playbook se poursuit avec l'étape **Processus**. À ce stade, le ticket peut être acheminé vers un agent de niveau supérieur, qui peut évaluer l'intégralité de la demande de licence ou d'autorisation, approuver une exemption de frais, créer des tâches de ticket, demander ou effectuer des inspections supplémentaires, et ajouter ou demander des informations supplémentaires.

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

agent a alors la possibilité de confirmer ou d'opposer son veto à la proposition de décision de l'autre agent.

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

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

### Terminer l'étape d'admission dans Playbook pour les licences et les autorisations

Terminez l'étape d'admission comme première étape de résolution d'un ticket à l'aide de .Playbook pour les licences et les autorisations

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn\_gsm.constituent\_agent, sn\_gsm.relationship\_agent, sn\_gsm.government\_service\_manager, sn\_gsm.business\_agent, sn\_gsm.agency\_constituent\_agent, sn\_gsm.agency\_manager, sn\_gsm.agency\_agent

#### Procédure

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

#### **i** Remarque :

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

9. **Facultatif** : Sélectionnez tous les modules complémentaires, tels que les avenants d'autorisation.

Vous pouvez en ajouter plusieurs. Le prix de la licence ou du permis varie en fonction de chaque sélection ou combinaison de sélections.

**10. Vérifiez les frais associés aux choix du demandeur.**

Le total des frais change dynamiquement en fonction des options sélectionnées. Si l'électeur ou le demandeur est exonéré des frais, cochez la case **Exonération des frais** et entrez une justification pour demander une exemption pour eux.

**11. Sélectionnez **Soumettre** pour passer à l'activité suivante.**

**12. Ajoutez toutes les parties connexes supplémentaires.**

Les parties liées peuvent inclure des partenaires commerciaux, des gestionnaires ou tout contact professionnel susceptible d'avoir besoin d'accéder à cette licence/autorisation. Il doit s'agir de contacts déjà inscrits sur le Portail des services pour gouvernement site et associés à votre entreprise.

**13. Sélectionnez **Marquer comme terminé** pour passer à l'activité **Télécharger des documents**.**

**14. Chargez tous les documents qui vérifient l'identité du demandeur et de la partie connexe, ou qui fournissent un contexte supplémentaire pour votre demande.**

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

**15. Une fois que le membre a téléchargé les documents justificatifs, examinez les pièces jointes et sélectionnez **Marquer comme terminé** pour passer à l'activité **Frais d'examen et clause de non-responsabilité**.**

Le ticket est de nouveau acheminé vers le membre via le Portail des services pour gouvernement, où il peut télécharger les documents justifiant l'exonération des frais, le Portail des services pour gouvernement cas échéant, ou toute autre pièce justificative requise pour cette demande de licence/autorisation. L'affaire se poursuit une fois que le membre a téléchargé ces documents et a pris connaissance des frais et des avis de non-responsabilité.

**16. Une fois que le membre a pris connaissance des frais et des avis de non-responsabilité, le ticket est déplacé vers la file d'attente, où il peut être récupéré par un autre agent de votre agence, qui examinera la demande et fournira des options de rendez-vous pour la consultation de licence ou de permis.**

**17. Sélectionnez **Marquer comme terminé** pour confirmer que vous avez examiné la demande.**

**18. Saisissez les heures disponibles dans les notes de travail.**

**19. Sélectionner Planifier la consultation**

Le ticket est de nouveau acheminé au membre via le Portail des services pour gouvernement, où il peut accepter ou rejeter les heures proposées pour une entrevue, une consultation ou une inspection.

**20. Après la consultation, saisissez toutes les notes pertinentes sur le ticket dans les notes de travail et sélectionnez **Marquer comme terminé** pour passer à l'activité suivante.**

**21. Paiement.**

**22. Sélectionnez **Déplacer vers Révision**.**

Le ticket passe à l'étape **d'examen** et l'étape **d'admission** est marquée comme terminée.

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

Terminez l'étape Examiner comme deuxième étape de résolution d'un ticket à l'aide de .Playbook pour les licences et les autorisations

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn\_gsm.constituent\_agent, sn\_gsm.relationship\_agent, sn\_gsm.government\_service\_manager, sn\_gsm.business\_agent, sn\_gsm.agency\_constituent\_agent, sn\_gsm.agency\_manager, sn\_gsm.agency\_agent

## Procédure

1. Examinez les fichiers joints au ticket et confirmez que le demandeur a inclus les documents requis pour valider son identité en cochant les cases associées au type de document.
2. Sélectionnez **Marquer comme terminé**.
3. Sélectionnez toutes les exemptions qui s'appliquent au ticket, puis sélectionnez **Marquer comme terminé**.  
Si aucune exemption ne s'applique au ticket, sélectionnez **Aucun code d'exemption applicable**.
4. Effectuez l'une des actions suivantes selon que vous avez des demandes terminées similaires ou liées.
5. Estimez les frais associés à cette demande à l'aide de l'estimateur de frais.  
L'estimateur des frais ne peut être exécuté qu'une seule fois.
6. Saisissez les détails de l'estimation des frais dans les notes de travail, puis sélectionnez **Demander l'approbation des frais**.  
Si le demandeur remplit les conditions requises pour bénéficier d'une dispense des frais, saisissez ces informations ici. L'estimation des frais est maintenant envoyée à la facturation pour être approuvée. Une fois que l'estimation des frais a été approuvée, marquez l'étape comme terminée.
7. Sélectionnez **Envoyer pour approbation du demandeur** afin d'envoyer l'estimation des frais au demandeur.  
  
Cette activité sera automatiquement marquée comme terminée une fois que le demandeur aura approuvé les frais, et le ticket sera déplacé vers l'activité Traiter le paiement.
8. Vérifiez que le paiement a été envoyé et sélectionnez **Basculer sur Traiter**.  
L'étape d'examen est maintenant terminée et le ticket est passé à l'étape Processus.

### Terminer l'étape du processus dans Playbook pour les licences et les autorisations

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

### Avant de commencer

Rôle requis : sn\_gsm.constituent\_agent, sn\_gsm.relationship\_agent, sn\_gsm.government\_service\_manager, sn\_gsm.business\_agent, sn\_gsm.agency\_constituent\_agent, sn\_gsm.agency\_manager, sn\_gsm.agency\_agent

## Procédure

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

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

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

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

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

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn\_gsm.constituent\_agent, sn\_gsm.relationship\_agent, sn\_gsm.government\_service\_manager, sn\_gsm.business\_agent, sn\_gsm.agency\_constituent\_agent, sn\_gsm.agency\_manager, sn\_gsm.agency\_agent

#### Procédure

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

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

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

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn\_gsm.constituent\_agent, sn\_gsm.business\_agent, sn\_gsm.agency\_agent, sn\_gsm.relationship\_agent et sn\_gsm.service\_manager, sn\_gsm\_lic\_prmt.case\_task\_agent, sn\_gsm\_lic\_prmt.case\_task\_agent, sn\_gsm\_lic\_prmt.government\_service\_manager

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

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

## Procédure

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

### Listes des demandes de licences et d'autorisations

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

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

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

### Avant de commencer

Rôle requis : sn\_gsm.constituent\_agent, sn\_gsm.relationship\_agent, sn\_gsm.government\_service\_manager, sn\_gsm.business\_agent, sn\_gsm.agency\_constituent\_agent, sn\_gsm.agency\_manager, sn\_gsm.agency\_agent

## Procédure

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

**i Remarque :**

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

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

**Résultats**

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

**Utilisation du panneau latéral contextuel dans Services digitaux pour le secteur public Playbook pour les licences et les autorisations**


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

Le panneau latéral contextuel du Espace de travail configurable de CSM vous permet d'accéder aux informations qui peuvent vous aider à résoudre les tickets de demande de licence et d'autorisation.






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

Le tableau suivant répertorie les onglets que vous devez afficher dans le panneau latéral contextuel du Playbook pour les licences et les autorisationsfichier .

**Onglets du panneau latéral contextuel**

Champ	Description
Icône d'informations d'enregistrement 	Informations pertinentes sur un enregistrement. Dans Playbook pour les licences et les autorisations, le ruban affiche les

## Onglets du panneau latéral contextuel (suite)

Champ	Description
	informations d'enregistrement, les détails sur les membres, la chronologie du ticket et les accords sur les niveaux de service (SLA) actifs et inactifs. Pour en savoir plus sur l'affichage des informations relatives au ruban dans les playbooks, reportez-vous à la rubrique <a href="#">Afficher les informations du ruban dans Playbook pour les licences et les autorisations</a> .
Icône de flux 	Vous permet de communiquer avec les demandeurs et de prendre des notes internes sur le travail effectué sur un enregistrement.
Icône Pièces jointes (icône  )	Vous permet de joindre le contenu de la base de connaissances à une réponse au demandeur dans le flux d'activité.
Icône Enregistrements connexes dynamiques (  )	Enregistrements connexes dans le panneau latéral contextuel qui changent de manière dynamique en fonction du contexte de l'enregistrement ou de l'activité playbook en cours.
Icône de modèle d'e-mail (icône  )	Contenu réutilisable pour la ligne d'objet et le corps du message des notifications par e-mail.
Icône de modèle (icône  )	Contenu standard lié à la résolution du problème. Pour créer un modèle, sélectionnez l'icône <a href="#">Create</a> .


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

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

## Avant de commencer

Rôle requis : sn\_gsm.constituent\_agent, sn\_gsm.business\_agent, sn\_gsm.agency\_agent, sn\_gsm.relationship\_agent ou sn\_gsm.service\_manager, sn\_gsm.case\_task\_agent

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

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

- Nom du membre ou du contact professionnel
- Numéro de demande de licence/d'autorisation
- Date de soumission de la demande de licence/d'autorisation

- Description brève
- Informations sur l'adresse
- Affecté à

Pour en savoir plus sur la création de modèles de réponses, consultez [Créer ou modifier un modèle de réponse](#).

### Procédure


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

### Utiliser le flux d'activité dans Playbook pour les licences et les autorisations

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

### Utilisation du flux d'activité

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

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





### Tâches d'agent dans le flux d'activité

La table suivante répertorie les tâches que vous pouvez effectuer dans le flux d'activité.

#### Tâches d'agent

Tâche	Description
Afficher les publications pour le ticket ou la tâche de ticket	<p>Activité actuelle dans la zone de travail du playbook qui détermine les informations à afficher dans le flux d'activité.</p> <p>Faites défiler les publications de la section Activité pour afficher les informations sur le ticket ou la tâche.</p> <p>En haut du flux d'activité, sélectionnez <b>Ticket</b> ou <b>Tâche</b> pour changer de vue.</p>

## Tâches d'agent (suite)

Tâche	Description
Ajouter des commentaires ou des notes de travail	<p>Dans la section Composer :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sélectionnez l'activité <b>Notes de travail</b> ou <b>Commentaires</b> .</li> <li>2. Ajoutez les informations au champ de texte.</li> <li>3. Sélectionnez <b>Publier des notes de travail</b> ou <b>Publier des commentaires</b>.</li> </ol> <p>La publication est ajoutée à la section Activité. Les notes de travail internes sont privées et ne sont visibles que par les autres agents. Les commentaires externes sont visibles par les agents et les demandeurs.</p>
Filtrer ou rechercher les publications	<p>En haut de la section Activité, sélectionnez l'icône de filtre (  ) pour afficher les sélections de filtres :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Types de publication</b> : Sélectionnez les types de publications à afficher, telles que les notes de travail ou les pièces jointes.</li> <li>• <b>Modifications du champ</b> : Sélectionnez les champs pour lesquels vous souhaitez afficher les publications uniquement dans ces champs.</li> <li>• <b>Signalé</b>: Activez ce bouton pour afficher les publications qui ont été marquées comme importantes.</li> <li>• <b>Jeux de filtres</b> : sélectionnez deux filtres ou plus dans cette liste.</li> </ul> <p>Recherchez toutes les publications d'activité en sélectionnant l'icône de recherche (  )</p>
Trier les publications	<p>Triez les publications du plus récent au plus ancien ou du plus ancien au plus récent en sélectionnant l'icône de tri (  )</p>
Développer et réduire les publications	<p>Développez et réduisez les publications en sélectionnant l'icône Plus d'options (icône  )</p>

## Tâches d'agent (suite)

Tâche	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Développer toutes les publications</b> : développe les publications pour afficher des détails supplémentaires.</li> <li>• <b>Réduire toutes les publications</b> : ramène les publications à leur état précédent.</li> </ul>

### Afficher les enregistrements connexes dynamiques dans Playbook pour les licences et les autorisations

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

### À l'aide d'enregistrements connexes dans Playbook pour les licences et les autorisations

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

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

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

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

### Types d'enregistrements connexes

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

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

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


### Personnalisation de la vue des enregistrements connexes

Le tableau suivant répertorie les options de personnalisation pour la vue des enregistrements connexes.

#### Personnalisation de la vue Enregistrements connexes


Tâche	Description
Afficher les enregistrements connexes dans le panneau latéral contextuel	<p>Icône Enregistrements connexes (icône ☰ que vous pouvez sélectionner pour afficher la liste Enregistrements connexes.</p> <p>Les enregistrements connexes s'affichent sous forme de carte dans la liste. L'ensemble initial d'enregistrements qui s'affichent dans la liste est déterminé par le type d'enregistrement que vous sélectionnez dans le filtre en haut de la liste.</p>
Sélectionner le type d'enregistrement connexe à afficher	<p>Filtre en haut de la liste Enregistrements connexes dans lequel vous pouvez sélectionner le type d'enregistrements connexes à afficher. Vous pouvez également utiliser le filtre pour afficher la sélection actuelle. Pour plus d'informations, consultez <a href="#">Personnalisation de la vue des enregistrements connexes dans Playbook de demande de service</a>.</p>
Rechercher dans la liste des enregistrements connexes	<p>Champ de recherche en haut de la liste Enregistrements connexes pour effectuer une recherche de texte. Les enregistrements qui correspondent au texte de la recherche sont mis en évidence. Pour plus d'informations, consultez</p>

## Personnalisation de la vue Enregistrements connexes (suite)

Tâche	Description
	<a href="#">Personnalisation de la vue des enregistrements connexes dans Playbook de demande de service.</a>
Ouvrir un enregistrement connexe dans un sous-onglet	Carte de la liste Enregistrements connexes que vous pouvez utiliser pour ouvrir l'enregistrement dans un sous-onglet sous l'enregistrement parent. Dans le sous-onglet, vous pouvez afficher les détails de l'enregistrement et effectuer les actions disponibles.
Ouvrir la liste des enregistrements connexes dans une vue de liste dans un sous-onglet	Icône de vue de liste (  ) pour afficher les enregistrements connexes dans une vue de liste dans un sous-onglet sous l'enregistrement parent.
Créer un enregistrement pour la liste connexe sélectionnée	Nouvel enregistrement pour le type d'enregistrement actuellement sélectionné dans la liste Enregistrements connexes. Cette action ouvre un nouveau formulaire d'enregistrement dans un sous-onglet sous l'enregistrement parent.

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

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

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

Vous pouvez consulter les informations relatives aux champs dans le panneau latéral contextuel de la table suivante.

### Champs du ruban de panneau latéral contextuel

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

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

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

### Avant de commencer

Rôle requis : sn\_gsm.constituent\_agent, sn\_gsm.relationship\_agent, sn\_gsm.government\_service\_manager, sn\_gsm.business\_agent, sn\_gsm.agency\_constituent\_agent, sn\_gsm.agency\_manager, sn\_gsm.agency\_agent

### Procédure

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

#### **Remarque :**

Les parties connexes ne peuvent être modifiées que si le ticket est à l'étape **d'admission** ou **d'examen**.

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

#### **Remarque :**

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

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


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

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

### Avant de commencer

Rôle requis : sn\_gsm.constituent\_agent, sn\_gsm.relationship\_agent, sn\_gsm.government\_service\_manager, sn\_gsm.business\_agent, sn\_gsm.agency\_constituent\_agent, sn\_gsm.agency\_manager, sn\_gsm.agency\_agent

### Procédure

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

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

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

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

#### Avant de commencer



Rôle requis : sn\_gsm.constituent\_agent, sn\_gsm.relationship\_agent, sn\_gsm.government\_service\_manager, sn\_gsm.business\_agent, sn\_gsm.agency\_constituent\_agent, sn\_gsm.agency\_manager, sn\_gsm.agency\_agent

#### Procédure

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

#### Remarque :

Les parties connexes ne peuvent être modifiées que si le ticket est à l'étape **d'admission** ou **d'examen**.

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

### Utiliser Information Request Playbook

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

#### Vue d'ensemble

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

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

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

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

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

## Étapes du playbook

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

### Étapes du playbook

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

## Mise en page du playbook

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

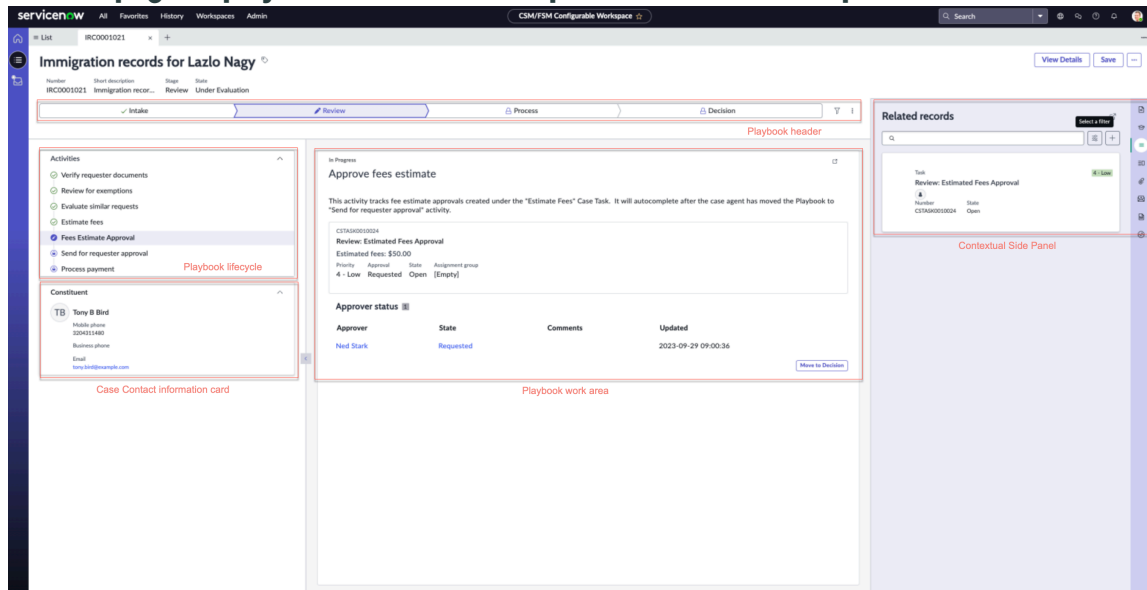
La vue d'activité par défaut pour est Information Request Playbook la vue d'expérience basée sur les processus. Cette vue, illustrée dans l'exemple suivant, affiche les informations sur le membre ou l'entreprise et les informations sur la tâche de ticket au premier plan de la zone de travail du playbook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

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

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

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

### Mise en page du playbook avec la vue d'expérience basée sur les processus



Traduction automatique

La table suivante présente les composants que vous pouvez voir dans l'espace de travail Information Request Playbook.

#### Composants Playbook

Zone Playbook	Description
En-tête Playbook	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apparaît en haut du playbook.</li> <li>• Affiche le titre du playbook et un sélecteur d'étape horizontal qui affiche la progression à travers les étapes du playbook.</li> <li>• Inclut un filtre que vous pouvez utiliser pour filtrer les activités en fonction de l'utilisateur affecté ou de l'état de l'activité.</li> <li>• Inclut le menu Actions Playbook que vous pouvez utiliser pour sélectionner les actions au niveau du playbook et au niveau de l'activité.</li> </ul>
Cycle de vie Playbook	<ul style="list-style-type: none"> <li>• S'affiche dans un panneau sur le côté gauche du playbook.</li> <li>• Affiche une liste des activités pour chaque étape.</li> <li>• Avec la disposition d'étape horizontale, vous pouvez développer ou réduire la liste entière des activités de l'étape actuelle.</li> </ul>

## Composants Playbook (suite)

Zone Playbook	Description
Espace de travail du playbook	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apparaît au milieu du playbook.</li> <li>• Affiche la carte de l'activité en cours.</li> </ul>
Panneau latéral contextuel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apparaît sur le côté droit du playbook.</li> <li>• Inclut les onglets que vous pouvez utiliser pour afficher les types d'informations suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Flux d'activité du ticket ou de la tâche de ticket.</li> <li>○ Informations du ruban telles que la vue d'ensemble du ticket, les détails du client, la chronologie et les accords sur les niveaux de service (SLA).</li> <li>○ Enregistrements connexes dynamiques. Pour en savoir plus, voir <a href="#">Enregistrements connexes dynamiques</a>.</li> </ul> </li> </ul>
Carte de membre ou carte de visite	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordonnées du membre ou de l'entreprise qui a soumis la demande.</li> <li>• S'affiche dans un panneau sur le côté gauche du playbook.</li> </ul>

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

Créez un enregistrement de demande d'informations dans l'application Services digitaux pour le secteur public à l'aide d'une Information Request Playbook activité. En utilisant un playbook, vous pouvez disposer d'un moyen efficace et rationalisé de créer et de résoudre une demande d'informations.

#### Avant de commencer

##### **i** Remarque :

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

Rôle requis : sn\_gsm.constituent\_agent, sn\_gsm.business\_agent, sn\_gsm.agency\_agent, sn\_gsm.relationship\_agent et sn\_gsm.service\_manager

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si un playbook est configuré pour utiliser un générateur d'enregistrement, vous pouvez créer un enregistrement à l'aide d'une activité de playbook. Si un ticket est déjà associé à un playbook, un nouveau type de ticket de demande d'informations est ouvert dans un nouvel onglet, avec Playbook comme onglet par défaut. La création d'un enregistrement à partir d'une liste ou d'un formulaire, ou à partir d'une activité dans un autre Playbook, ouvre et Information Request Playbook lance la première activité. Cette activité, la première étape de l'étape Admission, vous guide tout au long du processus de création d'enregistrement.

## Procédure

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

## Utilisation du panneau latéral contextuel dans Services digitaux pour le secteur public Information Request Playbook





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

Le panneau latéral contextuel du Espace de travail configurable de CSM vous permet d'accéder aux informations pouvant vous aider à résoudre les tickets de demande d'informations.

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

Le tableau suivant répertorie les onglets que vous devez afficher dans le panneau latéral contextuel du Information Request Playbook fichier .

### Onglets du panneau latéral contextuel

Champ	Description
Icône d'informations d'enregistrement 	Informations pertinentes sur un enregistrement. Dans Playbook de demande de service, le ruban affiche les informations d'enregistrement, les détails sur les membres, la chronologie du ticket et les accords sur les niveaux de service (SLA) actifs et inactifs. Pour en savoir plus sur l'affichage des informations relatives au ruban dans les playbooks, reportez-vous à la rubrique <a href="#">Afficher les informations du ruban dans Information Request Playbook</a> .
Assistant d'agent (  )	Liste des résultats de recherche avec le contenu associé à l'enregistrement que vous consultez. Le contenu peut inclure des articles de la base de connaissances, des actions recommandées ou d'autres enregistrements. Pour plus d'informations, reportez-vous à <a href="#">la section Vue d'ensemble de l'assistant d'agent</a>  .
Icône Pièces jointes (icône  )	Vous permet de joindre le contenu de la base de connaissances à une réponse au demandeur dans le flux d'activité.

### Onglets du panneau latéral contextuel (suite)

Champ	Description
Icône de modèle (icône  )	Contenu standard lié à la résolution du problème. Pour créer un modèle, sélectionnez l'icône <a href="#">Create</a> .
Icône de modèle de réponse (icône  )	Messages réutilisables que vous pouvez copier et coller dans les tickets et les tâches de ticket. Pour plus d'informations sur l'utilisation et la création de modèles de réponse, reportez-vous à la section <a href="#">Utiliser des modèles de réponses dans Information Request Playbook</a> .
Icône Enregistrements connexes dynamiques (  )	Enregistrements connexes dans le panneau latéral contextuel qui changent de manière dynamique en fonction du contexte de l'enregistrement ou de l'activité playbook en cours.
Icône de flux 	Vous permet de communiquer avec les demandeurs et de prendre des notes internes sur le travail effectué sur un enregistrement.


#### Utiliser des modèles de réponses dans Information Request Playbook

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


#### Avant de commencer

Rôle requis : sn\_gsm.constituent\_agent, sn\_gsm.business\_agent, sn\_gsm.agency\_agent, sn\_gsm.relationship\_agent ou sn\_gsm.service\_manager

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

#### Procédure

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


#### Utiliser le flux d'activité dans Information Request Playbook

Vous pouvez accéder au flux d'activité dans le panneau latéral contextuel après avoir créé un enregistrement de demande d'informations à Espace de travail configurable de CSM l'aide de .Information Request Playbook Le flux d'activité vous permet de communiquer avec les

demandeurs et de prendre des notes internes sur le travail effectué sur un enregistrement, ce qui facilite le relais et le suivi des informations.

### Utilisation du flux d'activité


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

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

### Tâches d'agent dans le flux d'activité

La table suivante répertorie les tâches que vous pouvez effectuer dans le flux d'activité.

#### Tâches d'agent

Tâche	Description
Afficher les publications pour le ticket ou la tâche de ticket	<p>Activité actuelle dans la zone de travail du playbook qui détermine les informations à afficher dans le flux d'activité.</p> <p>Faites défiler les publications de la section <b>Activité</b> pour afficher les informations sur le ticket ou la tâche.</p> <p>En haut du flux d'activité, sélectionnez <b>Ticket</b> ou <b>Tâche</b> pour changer de vue.</p>
Ajouter des commentaires ou des notes de travail	<p>Dans la section <b>Composer</b> :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Sélectionnez l'activité <b>Notes de travail</b> ou <b>Commentaires</b> .</li> <li>Ajoutez les informations au champ de texte.</li> <li>Sélectionnez <b>Publier des notes de travail</b> ou <b>Publier des commentaires</b>.</li> </ol> <p>La publication est ajoutée à la section <b>Activité</b>. Les notes de travail internes sont privées et ne sont visibles que par les autres agents. Les commentaires externes sont visibles par les agents et les demandeurs.</p>
Filtrer ou rechercher les publications	<p>En haut de la section <b>Activité</b>, sélectionnez l'icône de filtre (  ) pour afficher les sélections de filtres :</p>

## Tâches d'agent (suite)

Tâche	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Types de publication</b> : Sélectionnez les types de publications à afficher, telles que les notes de travail ou les pièces jointes.</li> <li>• <b>Modifications du champ</b> : Sélectionnez les champs pour lesquels vous souhaitez afficher les publications uniquement dans ces champs.</li> <li>• <b>Signalé</b>: Activez ce bouton pour afficher les publications qui ont été marquées comme importantes.</li> <li>• <b>Jeux de filtres</b> : sélectionnez deux filtres ou plus dans cette liste.</li> </ul> <p>Recherchez toutes les publications d'activité en sélectionnant l'icône de recherche (🔍)</p>
Trier les publications	Triez les publications du plus récent au plus ancien ou du plus ancien au plus récent en sélectionnant l'icône de tri (⌵)
Développer et réduire les publications	<p>Développez et réduisez les publications en sélectionnant l'icône Plus d'options (icône ⋮)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Développer toutes les publications</b> : développe les publications pour afficher des détails supplémentaires.</li> <li>• <b>Réduire toutes les publications</b> : ramène les publications à leur état précédent.</li> </ul>

**Afficher les enregistrements connexes dynamiques dans Information Request Playbook**

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

**À l'aide d'enregistrements connexes dans Information Request Playbook**

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

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

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

## Types d'enregistrements connexes

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

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


## Personnalisation de la vue des enregistrements connexes

Le tableau suivant répertorie les options de personnalisation pour la vue des enregistrements connexes.

### Personnalisation de la vue Enregistrements connexes


Tâche	Description
Afficher les enregistrements connexes dans le panneau latéral contextuel	<p>Icône Enregistrements connexes (icône ☰ que vous pouvez sélectionner pour afficher la liste Enregistrements connexes.</p> <p>Les enregistrements connexes s'affichent sous forme de carte dans la liste. L'ensemble initial d'enregistrements qui s'affichent dans la liste est déterminé par le type d'enregistrement que vous sélectionnez dans le filtre en haut de la liste.</p>
Sélectionner le type d'enregistrement connexe à afficher	<p>Filtre en haut de la liste Enregistrements connexes dans lequel vous pouvez sélectionner le type d'enregistrements connexes à afficher. Vous pouvez également utiliser le filtre pour afficher la sélection actuelle. Pour plus d'informations, consultez <a href="#">Personnalisation de la vue des enregistrements connexes dans Playbook de demande de service</a>.</p>
Rechercher dans la liste des enregistrements connexes	<p>Champ de recherche en haut de la liste Enregistrements connexes pour effectuer une recherche de texte. Les enregistrements qui correspondent au texte de la recherche sont mis en évidence. Pour plus d'informations, consultez</p>

## Personnalisation de la vue Enregistrements connexes (suite)

Tâche	Description
	<a href="#">Personnalisation de la vue des enregistrements connexes dans Playbook de demande de service.</a>
Ouvrir un enregistrement connexe dans un sous-onglet	Carte de la liste Enregistrements connexes que vous pouvez utiliser pour ouvrir l'enregistrement dans un sous-onglet sous l'enregistrement parent. Dans le sous-onglet, vous pouvez afficher les détails de l'enregistrement et effectuer les actions disponibles.
Ouvrir la liste des enregistrements connexes dans une vue de liste dans un sous-onglet	Icône de vue de liste (  ) pour afficher les enregistrements connexes dans une vue de liste dans un sous-onglet sous l'enregistrement parent.
Créer un enregistrement pour la liste connexe sélectionnée	Nouvel enregistrement pour le type d'enregistrement actuellement sélectionné dans la liste Enregistrements connexes. Cette action ouvre un nouveau formulaire d'enregistrement dans un sous-onglet sous l'enregistrement parent.

### Afficher les informations du ruban dans Information Request Playbook

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

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

Vous pouvez consulter les informations relatives aux champs dans le panneau latéral contextuel de la table suivante.

### Champs du ruban de panneau latéral contextuel

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

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

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

### Avant de commencer

Rôle requis : sn\_gsm.constituent\_agent, sn\_gsm.business\_agent, sn\_gsm.agency\_agent, sn\_gsm.relationship\_agent et sn\_gsm.service\_manager

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

- Une conversation de l'interaction entre le demandeur et l'agent de ticket de demande d'informations.
- Action qui doit être effectuée de la part de l'utilisateur, comme accepter ou rejeter un résultat de ticket.
- Les détails du ticket, y compris le numéro et l'état du ticket.
- Tous les fichiers joints.

### Procédure

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

#### Listes de demandes d'informations

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

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

## Résolution d'un ticket de demande d'informations à l'aide de playbooks dans Services digitaux pour le secteur public

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

## Vue d'ensemble

### **i** Remarque :

Vérifiez que l'application Information Request Playbook, qui est distincte de l'application Services digitaux pour le secteur public Core, a été installée et configurée. Pour obtenir des instructions, consultez [Installer et configurer l'application Information Request Playbook](#).

Par défaut, les étapes suivantes sont à votre disposition en tant qu'agent de ticket de demande d'informations dans le Information Request Playbook Espace de travail configurable de CSM.

- Réception
- Revue
- Traitement
- Décision

## Étapes d'un playbook de demande d'informations

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

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

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

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

### Terminer l'étape d'admission dans Information Request Playbook

Terminez l'étape d'admission comme première étape de résolution d'un ticket à l'aide de `.Information Request Playbook`

### Avant de commencer

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

## Procédure

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

### Terminer l'étape Révision dans Information Request Playbook

Terminez l'étape Examiner comme deuxième étape de résolution d'un ticket à l'aide de .Information Request Playbook

### Avant de commencer

Rôle requis : sn\_gsm.constituent\_agent, sn\_gsm.relationship\_agent, sn\_gsm.government\_service\_manager, sn\_gsm.business\_agent, sn\_gsm.agency\_constituent\_agent, sn\_gsm.agency\_manager, sn\_gsm.agency\_agent

## Procédure

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

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

**8. Vérifiez que le paiement a été envoyé et sélectionnez **Basculer sur Traiter**.**

L'étape d'examen est maintenant terminée et le ticket est passé à l'étape Processus.

**Terminer l'étape du processus dans Information Request Playbook**

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

**Avant de commencer**

Rôle requis : sn\_gsm.constituent\_agent, sn\_gsm.relationship\_agent, sn\_gsm.government\_service\_manager, sn\_gsm.business\_agent, sn\_gsm.agency\_constituent\_agent, sn\_gsm.agency\_manager, sn\_gsm.agency\_agent

**Procédure**

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

**Terminer l'étape Décision dans Information Request Playbook**

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

**Avant de commencer**

Rôle requis : sn\_gsm.constituent\_agent, sn\_gsm.relationship\_agent, sn\_gsm.government\_service\_manager, sn\_gsm.business\_agent, sn\_gsm.agency\_constituent\_agent, sn\_gsm.agency\_manager, sn\_gsm.agency\_agent

**Procédure**

1. Saisissez les notes de travail pour le client ou d'autres utilisateurs dans la liste de surveillance des tickets, puis sélectionnez **Version** pour communiquer les informations au demandeur.
2. **Facultatif** : Si le demandeur a choisi d'être informé par courrier, vérifiez dans les notes de travail que l'avis a été envoyé par courrier et sélectionnez **Marquer comme terminé**.
3. **Facultatif** : Si le demandeur a choisi d'être informé par téléphone, vérifiez que l'avis a été envoyé par téléphone dans les notes de travail et sélectionnez **Marquer comme terminé**.

#### 4. Passez en revue le code de résolution et les notes de résolution, puis sélectionnez **Proposer une solution**.

Toutes les tâches de ticket doivent être fermées avant qu'un agent puisse proposer une solution au ticket.

Une notification est envoyée au membre pour l'informer que la demande est terminée. Le membre peut accepter ou rejeter la proposition. Si le membre accepte la proposition, le ticket est automatiquement fermé.

Si le membre rejette la solution, le ticket est rouvert et l'agent doit proposer un autre résultat.

### Biffer les données des documents

En tant que réviseur juridique, vous pouvez biffer des données sensibles de documents PDF en recherchant des mots clés ou en sélectionnant du texte dans Information Request Playbook.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les agents peuvent :

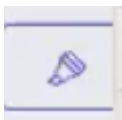
- Biffer manuellement en sélectionnant le texte à mettre en surbrillance pour biffer.
- Biffer via un mot-clé à l'aide de la fonction Rechercher et Biffer.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn\_gsm.constituent\_agent, sn\_gsm.business\_agent, sn\_gsm.agency\_agent, sn\_gsm.relationship\_agent et sn\_gsm.service\_manager

### Procédure

1. Ouvrez le Information Request Playbook en accédant aux listes dans le Espace de travail configurable de CSM.
2. Accédez à la liste **Demandes d'informations** et sélectionnez **Toutes**.
3. Sélectionnez le ticket qui contient le PDF dont vous souhaitez biffer les informations.
4. Accédez à l'activité **Legal Review** à l'étape **Processus**.
5. Sous la fiche Documents connexes, sélectionnez le PDF dont vous souhaitez biffer les informations.



6. Sélectionnez le PDF.

7. Pour biffer à l'aide de la fonctionnalité de surbrillance : sélectionnez **Mettre en surbrillance**.

8. Faites glisser le curseur pour former un encadré sur le texte que vous souhaitez biffer. Une zone verte s'affichera sur le texte sélectionné.

9. Sélectionnez **Appliquer les caviardages** pour biffer le texte en surbrillance.

10. Confirmez votre sélection lorsque vous y êtes invité.

11. Pour biffer à l'aide de la fonctionnalité Rechercher et biffer : entrez un mot-clé que vous souhaitez biffer, puis sélectionnez **Rechercher** pour analyser le document à la recherche de ce mot-clé.

12. Sélectionnez **Appliquer les caviardages** pour biffer chaque instance de ce mot clé.

13. Confirmez votre sélection lorsque vous y êtes invité.

14. Répétez les étapes 13 et 14 pour biffer plusieurs mots-clés.

15. Sélectionnez **Enregistrer les modifications** pour enregistrer la version expurgée du PDF.

Les versions précédentes du document (qui peuvent contenir un texte caviardé différent) sont disponibles et peuvent être consultées par un employé du gouvernement.

### Résultats

L'information est maintenant expurgée de façon permanente du PDF.

## Ajouter plusieurs parties à un enregistrement dans Information Request Playbook

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

### Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

### Procédure

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

#### **i** Remarque :

Les parties connexes ne peuvent être modifiées que si le ticket est à l'étape **d'admission** ou **d'examen**.

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

#### **i** Remarque :

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

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

## Utilisation de playbooks de demande de service

Si vous êtes un agent ou un gestionnaire de services gouvernementaux, vous pouvez utiliser le pour Services digitaux pour le secteur public gérer et résoudre les demandes de services comme l'entretien des parcs, les Playbook de demande de service panneaux d'arrêt cassés ou d'autres types de problèmes communautaires.

### Vue d'ensemble

Un playbook fournit des conseils étape par étape tout au long du cycle de vie d'un dossier de service pour l'État.

Le s'affiche Playbook de demande de service automatiquement dans l'onglet **Playbook** lorsque vous ouvrez ou créez un ticket de demande de service dans le Espace de travail configurable de CSM.

Un playbook se saisit d'un workflow et le décompose en plusieurs étapes ou voies. Chaque étape d'un playbook comprend une ou plusieurs activités, ou étapes, que vous devez accomplir. Les étapes peuvent également inclure des activités automatisées, telles que l'envoi automatique d'un e-mail à un membre lorsqu'une étape ou une activité est terminée, ou l'envoi automatique d'une commande de travaux à un agent de service sur site. Lorsque vous utilisez un playbook, vous pouvez :

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

Les workflows associés à un type de ticket spécifique et les activités qui doivent être effectuées pour résoudre ce type de ticket sont détaillés dans le playbook. Les Playbooks vous aident également à visualiser l'ensemble du cycle de vie des workflows de demande de service en affichant votre progression dans le playbook dans l'en-tête.

## Étapes du playbook

Il Playbook de demande de service comporte quatre étapes, répertoriées dans le tableau suivant.

### Étapes du playbook

Tâche	Description
Réception	Vous guide tout au long du processus de création d'enregistrement en capturant les détails de la demande de service et en les affectant à l'agent approprié.
Revue	Sert de point de contrôle pour les tickets en double et vous donne la possibilité d'examiner les détails du ticket pour vérifier que le problème est valide et doit être résolu.
Processus	Vous guide à travers les activités de résolution de ticket.
Décision	Capture et communique la décision que vous avez prise sur la demande de service au membre et à tout autre agent ou partie impliquée.

## Mise en page du playbook

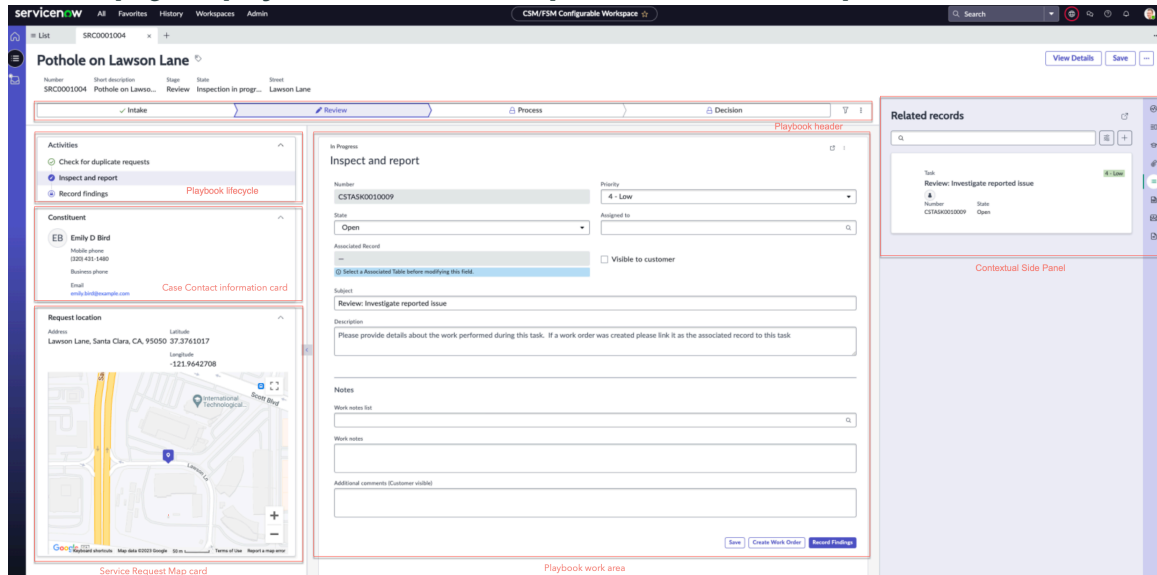
Un playbook est composé de plusieurs zones, notamment le cycle de vie du playbook, la zone de travail du playbook et le panneau latéral contextuel. La vue d'activité détermine la façon dont les étapes et les activités apparaissent dans le playbook.

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

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

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

### Mise en page du playbook avec la vue d'expérience basée sur les processus



Traduction automatique

La table suivante présente les composants que vous pouvez voir dans l'espace de travail basé sur les Playbook de demande de service processus.

### Composants Playbook

Zone Playbook	Description
En-tête Playbook	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apparaît en haut du playbook.</li> <li>• Affiche le titre du playbook et un sélecteur d'étape horizontal qui affiche la progression à travers les étapes du playbook.</li> <li>• Inclut un filtre que vous pouvez utiliser pour filtrer les activités en fonction de l'utilisateur affecté ou de l'état de l'activité.</li> <li>• Inclut le menu Actions Playbook que vous pouvez utiliser pour sélectionner les actions au niveau du playbook et au niveau de l'activité.</li> </ul>

## Composants Playbook (suite)

Zone Playbook	Description
Cycle de vie Playbook	<ul style="list-style-type: none"> <li>• S'affiche dans un panneau sur le côté gauche du playbook.</li> <li>• Affiche une liste des activités pour chaque étape.</li> <li>• Avec la disposition d'étape horizontale, vous pouvez développer ou réduire la liste entière des activités de l'étape actuelle.</li> </ul>
Espace de travail du playbook	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apparaît au milieu du playbook.</li> <li>• Affiche la carte de l'activité en cours.</li> </ul>
Panneau latéral contextuel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apparaît sur le côté droit du playbook.</li> <li>• Inclut les onglets que vous pouvez utiliser pour afficher les types d'informations suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Flux d'activité du ticket ou de la tâche de ticket.</li> <li>○ Informations du ruban telles que la vue d'ensemble du ticket, les détails du client, la chronologie et les accords sur les niveaux de service (SLA).</li> <li>○ Enregistrements connexes dynamiques. Pour en savoir plus, voir <a href="#">Enregistrements connexes dynamiques</a>.</li> </ul> </li> </ul>
Carte de membre ou carte de visite	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordonnées du membre ou de l'entreprise qui a soumis la demande.</li> <li>• S'affiche dans un panneau sur le côté gauche du playbook.</li> </ul>
Carte de mappage de demande de service	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nouveau composant de la mise en page du playbook basée sur les processus.</li> <li>• S'affiche après l'étape d'admission, si le module d'extension sn-geo-map est installé et que la clé API Google est configurée.</li> </ul>

### Créer un enregistrement de demande de service à l'aide de playbooks dans Services digitaux pour le secteur public

Créez un enregistrement de demande de service dans l'application Services digitaux pour le secteur public à l'aide d'une Playbook de demande de service activité. En utilisant un playbook, vous pouvez disposer d'un moyen efficace et rationalisé de créer et de résoudre une demande de service.

## Avant de commencer

### Remarque :

Avant de commencer cette procédure, vérifiez que l'application Playbook de demande de service, qui est distincte de Services digitaux pour le secteur public Core, a été installée et activée dans l'Espace de travail configurable de CSM. Pour obtenir des instructions, consultez [Installer Playbook de demande de service pour Services digitaux pour le secteur public](#).

Rôle requis : sn\_gsm.constituent\_agent, sn\_gsm.business\_agent, sn\_gsm.agency\_agent, sn\_gsm.relationship\_agent et sn\_gsm.service\_manager

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si un playbook est configuré pour utiliser la fonctionnalité de générateur d'enregistrement, vous pouvez créer un enregistrement à l'aide d'une activité de playbook. Si un ticket est déjà associé à un Playbook, un nouveau type de ticket de demande de service est ouvert dans un nouvel onglet, avec Playbook comme onglet par défaut. La création d'un enregistrement à partir d'une liste ou d'un formulaire, ou à partir d'une activité dans un autre playbook, ouvre le playbook de demande de service et lance la première activité. Cette activité, la première étape de l'étape d'admission, vous guide tout au long du processus de création d'enregistrement.

## Procédure

1. Dans le , accédez Espace de travail configurable de CSM à **Listes > Demandes de service > Tout**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.  
L'ouvre Playbook de demande de service et lance la première activité de collecte des détails de la demande, qui est l'étape d'admission.
3. Renseignez les informations sur chaque carte d'activité.  
Sélectionnez Ignorer pour éviter une activité d'admission.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.  
Un ticket est créé avec les informations de la demande de service. Le numéro de ticket est ajouté à l'onglet et la première activité de l'étape Admission est marquée comme terminée. La deuxième activité de cette étape est mise en surbrillance en tant qu'activité actuelle.

## Que faire ensuite

Continuez à utiliser les étapes et les activités du playbook pour résoudre le problème de l'électeur et terminer le ticket.

## Résolution d'un ticket de demande de service à l'aide de playbooks dans Services digitaux pour le secteur public

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

### Remarque :

Vérifiez que l'application Playbook de demande de service, qui est distincte de l'application Services digitaux pour le secteur public Core, a été installée et configurée. Pour obtenir des instructions, consultez [Installer et configurer l'application Playbook de demande de service](#).

Par défaut, les étapes suivantes sont à votre disposition en tant qu'agent de service gouvernemental dans le Playbook de demande de service Espace de travail configurable de CSM.

- Réception
- Revue
- Traitement
- Décision

## Étapes d'un playbook de demande de service

L'expérience Playbook de demande de service commence dès l'étape d'admission. Cette étape est l'étape du playbook par défaut pour un nouveau ticket de demande de service. Utilisez cette étape du playbook pour recueillir des informations sur le demandeur et la réclamation pour le ticket de demande de service. Vous pouvez également demander des informations supplémentaires au demandeur.

Le playbook passe à l'étape de révision. Dans cette étape, vous pouvez effectuer le dépannage initial du ticket, vérifier s'il existe des demandes de ticket similaires ou en double, et déterminer quels services doivent être rendus et si un agent de service sur site doit être envoyé. Pour en savoir plus sur l'intégration avec Gestion des services sur site, reportez-vous Services digitaux pour le secteur public à [Intégration à Gestion des services sur site](#).

Le playbook se poursuit avec l'étape Processus. Dans cette étape, vous pouvez évaluer les ressources, demander leur approbation, créer des tâches de ticket et ajouter ou demander de nouvelles informations avant le début de la résolution du ticket. Si un agent de service sur site doit être dépêché à l'emplacement de la demande de service, vous pouvez créer une commande de travaux au cours de l'étape de processus. L'état du ticket passe à Travail en cours une fois que l'agent de service sur site a commencé à travailler sur le ticket de demande de service. Une fois le travail terminé, le ticket passe à l'étape Décision.

La dernière étape est l'étape de la Playbook de demande de service décision. À l'étape Décision, l'état du ticket est mis à jour de Travail en cours à Prêt pour la décision après qu'un agent a envoyé une décision. Une notification est envoyée au demandeur pour l'informer qu'une décision a été prise. Le demandeur peut alors accepter ou rejeter la solution. Si le demandeur accepte la solution, le ticket est automatiquement fermé. Si le demandeur rejette la solution, le ticket est rouvert et l'agent doit proposer une autre solution.

### Terminer l'étape d'admission dans Playbook de demande de service

Terminez l'étape d'admission comme première étape de résolution d'un ticket à l'aide de .Playbook de demande de service

### Avant de commencer

Rôle requis : admin, sn\_gsm.constituent\_agent, sn\_gsm.business\_agent, sn\_gsm.agency\_agent, sn\_gsm.relationship\_agent et sn\_gsm.service\_manager

### Procédure

1. Dans le , accédez Espace de travail configurable de CSM à **Listes > Liste des tickets de demande de service > Tout**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.  
Le playbook de demande de service s'ouvre et lance la première activité de collecte des détails de la demande
3. Renseignez les informations de la carte d'activité Saisir les détails de la demande.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.  
Un ticket est créé avec les informations de la demande de service. Le numéro de ticket est ajouté à l'onglet et la première activité de l'étape Admission est marquée comme terminée. La deuxième activité de cette étape est mise en surbrillance en tant qu'activité actuelle. Si vous avez activé l'activité d'interface utilisateur Enregistrements similaires, celle-ci s'affichera comme deuxième activité. Pour plus d'informations, consultez [Configurer l'interface utilisateur de l'activité Enregistrements similaires dans Playbook de demande de service](#).
5. Examinez les enregistrements similaires affichés dans l'interface utilisateur de l'activité d'enregistrements similaires et déterminez si l'un d'entre eux est un doublon du ticket actuel.

- Si le ticket actuel est un doublon de l'un des tickets affichés dans l'interface utilisateur Enregistrements similaires, sélectionnez **Marquer comme ticket primaire**, puis sélectionnez **Passer à la décision**.
- Si le ticket actuel n'est en double d'aucun des tickets affichés dans l'interface utilisateur Enregistrements similaires, sélectionnez **Vérification du ticket existant effectuée** pour passer à l'activité suivante.

**6.** Passez en revue les détails du ticket et effectuez des mises à jour si nécessaire.

**7.** Sélectionnez **Soumettre**.

**8.** Sélectionnez **Passer à la révision**.

L'étape d'admission est maintenant terminée et le ticket passe à l'étape d'examen.

### Terminer l'étape de révision dans Playbook de demande de service

Terminez l'étape de révision comme deuxième étape de résolution d'un ticket à l'aide de .Playbook de demande de service

#### Avant de commencer

Rôle requis : admin, sn\_gsm.constituent\_agent, sn\_gsm.business\_agent, sn\_gsm.agency\_agent, sn\_gsm.relationship\_agent et sn\_gsm.service\_manager

#### Procédure

- 1.** Dans le panneau latéral contextuel, recherchez les tickets en double à l'aide de la fonctionnalité Enregistrements connexes du panneau latéral contextuel.
- 2.** Effectuez l'une des actions suivantes selon que vous avez des tickets en double ou non.
- 3.** Remplissez le formulaire Inspecter et signaler un ticket.  
Pour en savoir plus sur la façon dont Services digitaux pour le secteur public s'intègre à , reportez-vous Gestion des services sur site à la section [Intégration à Gestion des services sur site](#).
- 4.** Effectuez l'une des actions suivantes selon que vous devez ou non envoyer un agent de service sur site à l'emplacement de la demande de service.
- 5.** Remplissez le formulaire Enregistrer le ticket des conclusions.
- 6.** Vérifiez si des tâches de ticket ouvertes doivent être fermées, puis sélectionnez **Passer au processus**.  
L'étape d'examen est maintenant terminée et le ticket est passé à l'étape Processus.

### Terminer l'étape du processus dans Playbook de demande de service

Terminez l'étape de processus en tant que troisième étape de résolution d'un ticket à l'aide de .Playbook de demande de service

#### Avant de commencer

Rôle requis : admin, sn\_gsm.constituent\_agent, sn\_gsm.business\_agent, sn\_gsm.agency\_agent, sn\_gsm.relationship\_agent et sn\_gsm.service\_manager

#### Procédure

- 1.** Remplissez le formulaire de ticket Évaluer les ressources.
- 2.** Effectuez l'une des actions suivantes selon qu'une approbation de ressource est requise ou non pour continuer.

3. Remplissez le formulaire Effectuer un ticket de travail.
4. Effectuez l'une des actions suivantes selon que vous devez ou non envoyer un agent de service sur site à l'emplacement de la demande de service.
5. Vérifiez que tout est correct et que vous avez ajouté tous vos commentaires.
6. Sélectionnez **Accéder à la décision** et confirmez à nouveau lorsque vous y êtes invité.  
L'étape du processus est terminée et le ticket passe à l'étape Décision.

### Terminer l'étape Décision dans Playbook de demande de service

Terminez l'étape Décision comme dernière étape de résolution d'un ticket à l'aide de .Playbook de demande de service

### Avant de commencer

Rôle requis : admin, sn\_gsm.constituent\_agent, sn\_gsm.business\_agent, sn\_gsm.agency\_agent, sn\_gsm.relationship\_agent et sn\_gsm.service\_manager

### Procédure

1. Remplissez le formulaire Résoudre le ticket.
2. Sélectionnez **Proposer une solution**.  
Toutes les tâches de ticket doivent être fermées avant qu'un agent puisse proposer une solution au ticket. Une notification est envoyée à l'électeur pour l'informer qu'une décision a été prise. Le membre peut accepter ou rejeter la solution. Si le membre accepte la solution, le ticket est automatiquement fermé. Si le membre rejette la solution, le ticket est rouvert et l'agent doit proposer une autre solution.

### Utilisation du panneau latéral contextuel dans Services digitaux pour le secteur public Playbook de demande de service

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

Le panneau latéral contextuel du Espace de travail configurable de CSM vous permet d'accéder à des informations qui peuvent vous aider à résoudre des tickets de service pour gouvernements.







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

Le tableau suivant répertorie les onglets que vous devez afficher dans le panneau latéral contextuel du Playbook de demande de servicefichier .

#### Onglets du panneau latéral contextuel

Champ	Description
Icône Informations	Informations pertinentes sur un enregistrement. Dans Playbook de demande de service, le ruban affiche les informations d'enregistrement, les détails sur les membres, la chronologie du ticket et les accords sur les niveaux de service (SLA) actifs et inactifs. Pour en savoir plus sur l'affichage des informations relatives au

## Onglets du panneau latéral contextuel (suite)

Champ	Description
	ruban dans les playbooks, reportez-vous à la rubrique <a href="#">Afficher les informations du ruban dans Playbook de demande de service</a> .
Assistant d'agent (icône  )	Liste des résultats de recherche avec le contenu associé à l'enregistrement que vous consultez. Le contenu peut inclure des articles de la base de connaissances, des actions recommandées ou d'autres enregistrements. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section <a href="#">Vue d'ensemble de l'assistant d'agent</a> <a href="#">↗</a> .
Icône Pièces jointes (icône  )	Vous permet de joindre le contenu de la base de connaissances à une réponse au demandeur dans le flux d'activité.
Icône de modèle (icône  )	Contenu standard lié à la résolution du problème. Pour créer un modèle, sélectionnez l'icône <a href="#">Create</a> .
Icône de modèle de réponse (icône  )	Messages réutilisables que vous pouvez copier et coller dans les tickets et les tâches de ticket. Pour plus d'informations sur l'utilisation et la création de modèles de réponse, reportez-vous à la section <a href="#">Utiliser des modèles de réponses dans Playbook de demande de service</a> .
Icône Enregistrements connexes dynamiques (icône  )	Enregistrements connexes dans le panneau latéral contextuel qui changent de manière dynamique en fonction du contexte de l'enregistrement ou de l'activité playbook en cours.
Icône Flux d'activité 	Vous permet de communiquer avec les demandeurs et de prendre des notes internes sur le travail effectué sur un enregistrement.


**Utiliser des modèles de réponses dans Playbook de demande de service**

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


**Avant de commencer**

Rôle requis : sn\_gsm.constituent\_agent, sn\_gsm.business\_agent, sn\_gsm.agency\_agent, sn\_gsm.relationship\_agent ou sn\_gsm.service\_manager

**Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

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

## Procédure


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

### Utiliser le flux d'activité dans Playbook de demande de service

Vous pouvez accéder au flux d'activité dans le panneau latéral contextuel après Espace de travail configurable de CSM avoir créé un enregistrement de demande de service. Le flux d'activité vous permet de communiquer avec les membres et de prendre des notes internes sur le travail effectué sur un enregistrement, ce qui facilite le relais et le suivi des informations.

### Utilisation du flux d'activité

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

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





### Tâches d'agent dans le flux d'activité

La table suivante répertorie les tâches que vous pouvez effectuer dans le flux d'activité.

#### Tâches d'agent

Tâche	Description
Afficher les publications pour le ticket ou la tâche de ticket	<p>Activité actuelle dans la zone de travail du playbook qui détermine les informations à afficher dans le flux d'activité.</p> <p>Faites défiler les publications de la section Activité pour afficher les informations sur le ticket ou la tâche.</p> <p>Sélectionnez <b>Ticket</b> ou <b>Tâche</b> en haut du flux d'activité pour changer de vue.</p>
Ajouter des commentaires ou des notes de travail	Dans la section Composer :

## Tâches d'agent (suite)

Tâche	Description
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sélectionnez l'activité <b>Notes de travail</b> ou <b>Commentaires</b> .</li> <li>2. Ajoutez les informations au champ de texte.</li> <li>3. Sélectionnez <b>Publier des notes de travail</b> ou <b>Publier des commentaires</b>.</li> </ol> <p>La publication est ajoutée à la section Activité. Les notes de travail internes sont privées et ne sont visibles que par les autres agents. Les commentaires externes sont visibles par les agents et les demandeurs.</p>
Filtrer ou rechercher les publications	<p>Sélectionnez l'icône de filtre (  en haut de la section Activité pour afficher les sélections de filtres :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Types de publication</b> : Sélectionnez les types de publications à afficher, telles que les notes de travail ou les pièces jointes.</li> <li>• <b>Modifications du champ</b> : Sélectionnez les champs pour lesquels vous souhaitez afficher les publications uniquement dans ces champs.</li> <li>• <b>Signalé</b>: Activez ce bouton pour afficher les publications qui ont été marquées comme importantes.</li> <li>• <b>Jeux de filtres</b> : sélectionnez deux filtres ou plus dans cette liste.</li> </ul> <p>Sélectionnez l'icône de recherche (  ) pour rechercher toutes les publications d'activité.</p>
Trier les publications	<p>Sélectionnez l'icône de tri (  pour trier les publications du plus récent au plus ancien ou du plus ancien au plus récent.</p>
Développer et réduire les publications	<p>Sélectionnez l'icône Plus d'options (icône  pour développer et réduire les publications :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Développer toutes les publications</b> : développe les publications pour afficher des détails supplémentaires.</li> <li>• <b>Réduire toutes les publications</b> : ramène les publications à leur état précédent.</li> </ul>

## Afficher les enregistrements connexes dynamiques dans Playbook de demande de service

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

## À l'aide d'enregistrements connexes dans Playbook de demande de service

Vous pouvez afficher, rechercher et trier les enregistrements dans l'onglet **Enregistrements connexes** du panneau latéral contextuel après avoir créé un enregistrement de demande de service. Pour en savoir plus sur la création d'un enregistrement, consultez [Créer un enregistrement de demande de service à l'aide de playbooks dans Public Sector Digital Services](#).

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

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

## Types d'enregistrements connexes

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

- Demandes de services similaires
- Ouvrir des tâches de ticket
- Commandes de travaux liées
- Tâches bloquées
- E-mails
- Approbations
- SLA
- Escalades pour le ticket ou le client

## Enregistrements associés par défaut

La table suivante présente les enregistrements connexes par défaut en fonction de chaque étape du playbook.

### Enregistrements associés par défaut

Étape	Activité Playbook	Enregistrement connexe par défaut
Collecte de données	Toutes les activités	Demandes de services similaires
Revue	Vérifier les demandes similaires	Demandes de services similaires

### Enregistrements associés par défaut (suite)

Étape	Activité Playbook	Enregistrement connexe par défaut
Revue	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inspecter et signaler</li> <li>• Enregistrer les conclusions</li> </ul>	Ouvrir des tâches de ticket
Processus	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Évaluer les ressources</li> <li>• Exécuter le travail</li> </ul>	Ouvrir des tâches de ticket
Processus	Approuver les ressources	Approbations
Décision	Toutes les activités	Ouvrir des tâches de ticket

Vous pouvez effectuer une recherche dans la liste des enregistrements connexes en saisissant le texte dans le champ de recherche ou en filtrant la liste pour afficher les enregistrements d'un type spécifique. Vous pouvez développer une carte pour afficher une vue plus détaillée ou ouvrir la liste dans un sous-onglet. Si vous disposez de l'autorisation de création, vous pouvez également créer de nouveaux enregistrements connexes du type sélectionné.


### Personnalisation de la vue des enregistrements connexes

Le tableau suivant répertorie les options de personnalisation pour la vue des enregistrements connexes.

#### Personnalisation de la vue Enregistrements connexes


Tâche	Description
Afficher les enregistrements connexes dans le panneau latéral contextuel	<p>Icône Enregistrements connexes (icône ☰ que vous pouvez sélectionner pour afficher la liste Enregistrements connexes.</p> <p>Les enregistrements connexes s'affichent sous forme de carte dans la liste. L'ensemble initial d'enregistrements qui s'affichent dans la liste est déterminé par le type d'enregistrement que vous sélectionnez dans le filtre en haut de la liste.</p>
Sélectionner le type d'enregistrement connexe à afficher	<p>Filtre en haut de la liste Enregistrements connexes dans lequel vous pouvez sélectionner le type d'enregistrements connexes à afficher. Vous pouvez également utiliser le filtre pour afficher la sélection actuelle. Pour plus d'informations, consultez <a href="#">Personnalisation de la vue des enregistrements connexes dans Playbook de demande de service</a>.</p>

## Personnalisation de la vue Enregistrements connexes (suite)

Tâche	Description
Rechercher dans la liste des enregistrements connexes	Champ de recherche en haut de la liste Enregistrements connexes pour effectuer une recherche de texte. Les enregistrements qui correspondent au texte de la recherche sont mis en évidence. Pour plus d'informations, consultez <a href="#">Personnalisation de la vue des enregistrements connexes dans Playbook de demande de service</a> .
Ouvrir un enregistrement connexe dans un sous-onglet	Carte de la liste Enregistrements connexes que vous pouvez utiliser pour ouvrir l'enregistrement dans un sous-onglet sous l'enregistrement parent. Dans le sous-onglet, vous pouvez afficher les détails de l'enregistrement et effectuer les actions disponibles.
Ouvrir la liste des enregistrements connexes dans une vue de liste dans un sous-onglet	Icône Vue de liste (  pour afficher les enregistrements connexes dans une vue de liste dans un sous-onglet sous l'enregistrement parent.
Créer un enregistrement pour la liste connexe sélectionnée	Nouvel enregistrement pour le type d'enregistrement actuellement sélectionné dans la liste Enregistrements connexes. Cette action ouvre un nouveau formulaire d'enregistrement dans un sous-onglet sous l'enregistrement parent.

### Afficher les informations du ruban dans Playbook de demande de service

Vous pouvez afficher les informations relatives au ruban dans le panneau latéral contextuel au format Espace de travail configurable de CSM. Le ruban affiche les informations importantes sur le ticket, telles que les informations sur les états de service, les coordonnées du membre et la chronologie du ticket.

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

Vous pouvez consulter les informations relatives aux champs dans le panneau latéral contextuel de la table suivante.

### Champs du ruban de panneau latéral contextuel

Champ	Définition
Informations d'enregistrement	Champs, numéro d'enregistrement de ticket, description brève, étape, état et adresse.
Carte de vue d'ensemble du demandeur	Détails sur le membre et le contact pour le ticket.
Chronologie	Résumé chronologique des activités du ticket, y compris les changements d'état du ticket et les interactions entre l'agent et le client. Vous pouvez également voir combien de temps l'agent et le client ont passé sur le ticket.

### Champs du ruban de panneau latéral contextuel (suite)



Champ	Définition
SLA	Accords sur les niveaux de service (SLA) actifs pour le ticket, y compris le temps restant, l'état du SLA et les violations éventuelles.

### Personnalisation de la vue des enregistrements connexes dans Playbook de demande de service


Vous pouvez personnaliser

Le tableau suivant répertorie les options de personnalisation pour la vue des enregistrements connexes.

### Personnalisation de la vue Enregistrements connexes

Tâche	Description
Afficher les enregistrements connexes dans le panneau latéral contextuel	<p> Icône Enregistrements connexes (icône ☰ que vous pouvez sélectionner pour afficher la liste Enregistrements connexes.</p> <p>Les enregistrements connexes s'affichent sous forme de carte dans la liste. L'ensemble initial d'enregistrements qui s'affichent dans la liste est déterminé par le type d'enregistrement que vous sélectionnez dans le filtre en haut de la liste.</p>
Sélectionner le type d'enregistrement connexe à afficher	<p>Filtre en haut de la liste Enregistrements connexes dans lequel vous pouvez sélectionner le type d'enregistrements connexes à afficher. Vous pouvez également utiliser le filtre pour afficher la sélection actuelle.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Sélectionnez l'icône de filtre (  ).</li> <li>Sélectionnez un type d'enregistrement dans le menu.</li> </ol> <p>Le menu inclut les listes connexes qui ont été configurées pour l'enregistrement parent.</p>
Rechercher dans la liste des enregistrements connexes	<p>Champ de recherche en haut de la liste Enregistrements connexes pour effectuer une recherche de texte. Les enregistrements qui correspondent au texte de la recherche sont mis en évidence.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Dans le champ de recherche en haut de la liste Enregistrements connexes, entrez le texte de recherche.</li> <li>Sélectionnez l'icône de recherche (  ).</li> </ol>

## Personnalisation de la vue Enregistrements connexes (suite)

Tâche	Description
	<p><b>i Remarque :</b> Le champ de recherche est grisé si la recherche n'est pas disponible pour le type sélectionné d'enregistrements connexes.</p>
Ouvrir un enregistrement connexe dans un sous-onglet	Carte de la liste Enregistrements connexes que vous pouvez utiliser pour ouvrir l'enregistrement dans un sous-onglet sous l'enregistrement parent. Dans le sous-onglet, vous pouvez afficher les détails de l'enregistrement et effectuer les actions disponibles.
Ouvrir la liste des enregistrements connexes dans une vue de liste dans un sous-onglet	Affichez les enregistrements connexes dans une vue de liste dans un sous-onglet sous l'enregistrement parent en sélectionnant l'icône de sous-onglet (icône  .
Créer un enregistrement pour la liste connexe sélectionnée	<p>Nouvel enregistrement pour le type d'enregistrement actuellement sélectionné dans la liste Enregistrements connexes. Cette action ouvre un nouveau formulaire d'enregistrement dans un sous-onglet sous l'enregistrement parent.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Sélectionnez l'icône Créer un enregistrement ( icône  ) en haut de la liste Enregistrements connexes.</li> <li>Renseignez les champs du formulaire d'enregistrement et sélectionnez <b>Enregistrer</b>.</li> </ol>

### Suivre les demandes de service pour gouvernement à l'aide de Playbook de demande de service

Suivez toutes les demandes de service qui vous sont affectées ou qui sont affectées à d'autres agents de votre agence gouvernementale à l'aide du Playbook de demande de service.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn\_gsm.constituent\_agent, sn\_gsm.business\_agent, sn\_gsm.agency\_agent, sn\_gsm.relationship\_agent et sn\_gsm.service\_manager

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

- Une conversation de l'interaction entre l'utilisateur et l'agent du service gouvernemental.
- Action qui doit être effectuée de la part de l'utilisateur, comme accepter ou rejeter une solution.
- Les détails du ticket, y compris le numéro et l'état du ticket.
- Tous les fichiers joints.

## Procédure

1. Ouvrez le Playbook de demande de service en accédant aux listes dans le Espace de travail configurable de CSM.
2. Accédez à la liste **Demandes de service** et cliquez sur **Toutes**.
3. Dans la section Demandes de service, sélectionnez une liste décrite dans la table suivante :

### Listes de demandes de service

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

Vous pouvez voir les champs suivants sous chaque liste :

- Numéro
- Description brève
- État de l'action
- Service
- Membre
- Business
- Contact professionnel
- État
- Type d'adresse
- Signalé le
- Affecté à l'agence
- Affecté à

Pour obtenir une description détaillée de ces champs, reportez-vous à la section [Formulaire de ticket de service pour gouvernement](#).

## Agent mobile expérience pour Services digitaux pour le secteur public

Si vous êtes un agent gouvernemental, vous pouvez utiliser l'application Agent mobile sur votre équipement mobile pour créer, mettre à jour et surveiller l'état des demandes de services non urgents dans l'application Services digitaux pour le secteur public . Vous pouvez également obtenir une vue d'ensemble de votre charge de ticket, y compris de vos tickets nouveaux et actifs.

Utilisez le pour examiner les détails de Agent mobile votre ticket et terminer vos tâches de ticket. Avec un rôle d'agent de service gouvernemental, vous pouvez utiliser l'application pour effectuer les tâches suivantes :

- Obtenez une vue d'ensemble rapide de votre charge de travail.
- Ajouter des commentaires ou des notes de travail aux tickets.
- Examinez les détails de votre ticket, votre flux d'activité et les informations connexes, telles que les accords sur les niveaux de service (SLA), les tâches de ticket et les tickets connexes.
- Modifiez les informations sur le ticket.
- Terminez les tâches de ticket.

La vidéo suivante présente certaines des fonctionnalités de l'application ServiceNow® Agent mobile . Présentation des applications mobiles ServiceNow.

### **i** Remarque :

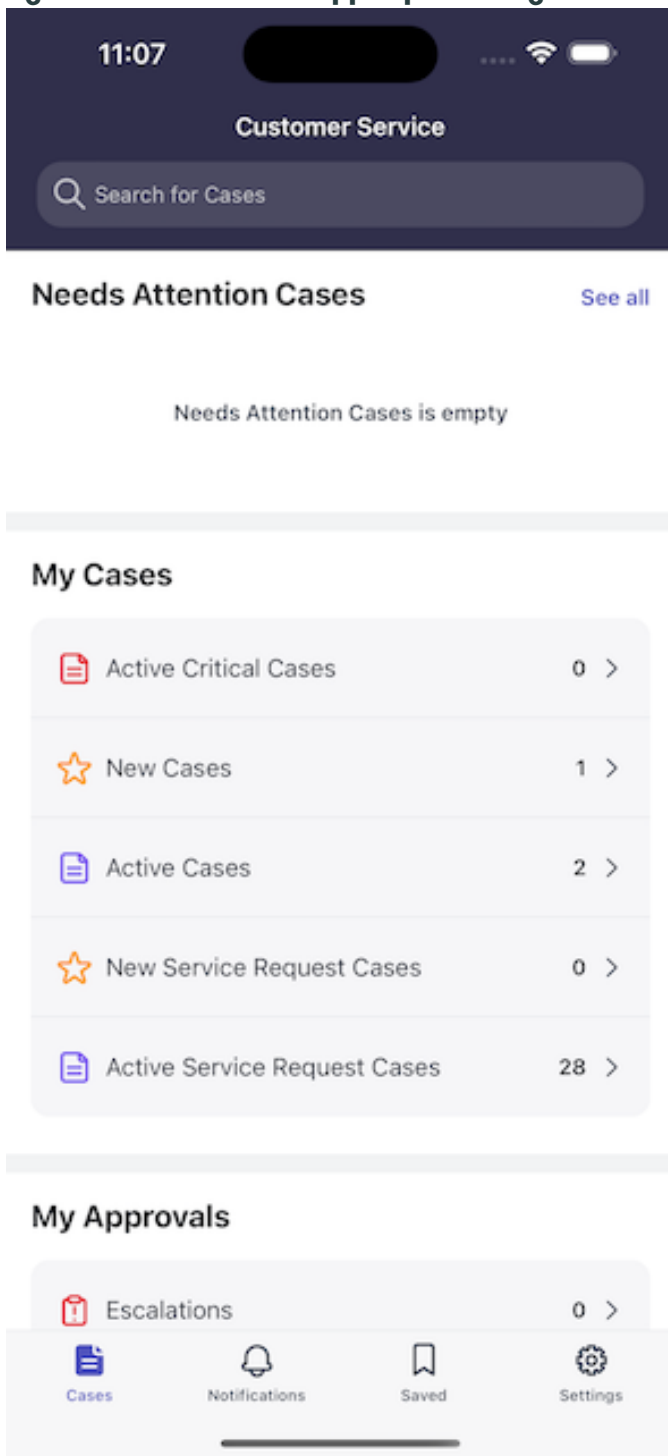
Pour utiliser le Agent mobile, les modules d'extension requis doivent être activés par un administrateur. Si vous êtes administrateur, reportez-vous à la section [Configurer Agent mobile pour Playbook de demande de service](#) pour obtenir des informations sur la configuration du Agent mobile. Pour obtenir des instructions sur la façon de démarrer avec l'application après qu'un administrateur a configuré ces paramètres, reportez-vous à la section [Get started with the Customer Service mobile application](#) .

## Page d'accueil Agent mobile

Lorsque vous ouvrez et Agent mobile connectez-vous, un lanceur d'applets s'affiche avec toutes les applets configurées pour ce lanceur.

L'exemple suivant montre la page d'accueil du Agent mobile, qui affiche une vue d'ensemble des tickets.

Agent mobile Lanceur d'applet pour les agents



Traduction automatique

Le lanceur d'applets comprend toutes les applets dont vous avez besoin pour traiter ou résoudre des tickets de demande de service. Vous avez accès aux applets suivants :

Nouveaux tickets de demande de service	Tous les tickets de demande de service qui vous sont affectés dans l'état <b>Nouveau</b> .
Tickets de demande de service actifs	Tous les tickets de demande de service auxquels vous avez accès, mais qui n'ont pas été résolus ou annulés, y compris les tickets dont l'état <b>est Ouvert, En attente d'infos</b> et <b>Résolu</b> .

Tickets de demande de nouvelles informations	Tous les tickets de demande de service qui vous sont affectés dans l'état <b>Nouveau</b> .
Tickets de demande d'informations actives	Toutes les informations demandent des tickets auxquels vous avez accès, mais qui n'ont pas été résolus ou annulés, y compris les tickets dont l'état est <b>Ouvert</b> , <b>En attente d'infos</b> et <b>Résolu</b> .

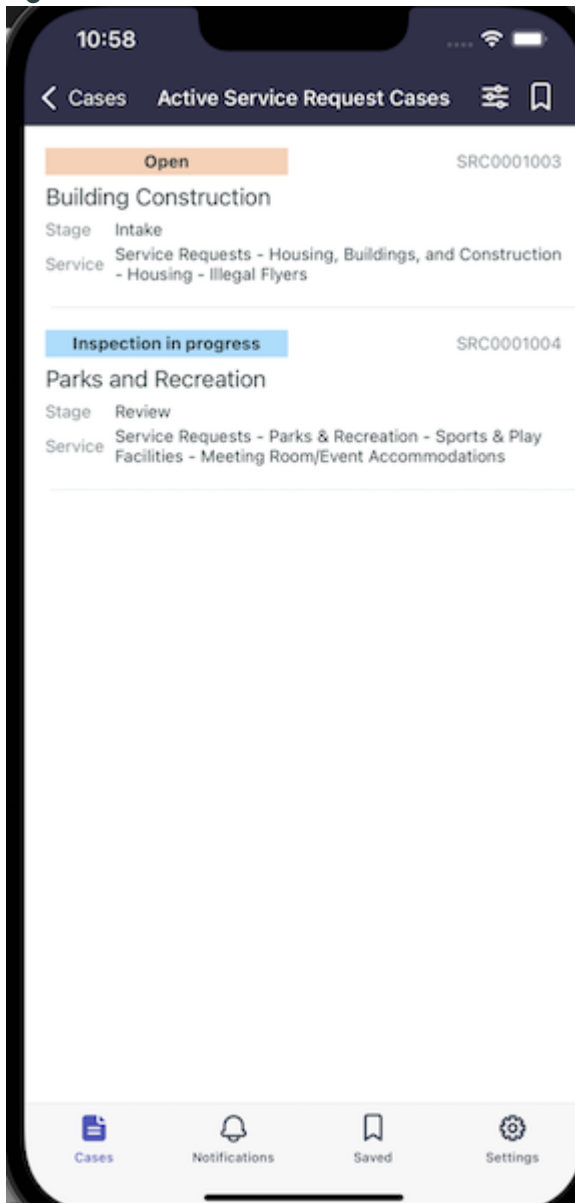
Pour lancer une applet, sélectionnez-la dans l'application.

## Applets et cartes

Chaque applet sur l'écran du lanceur d'applet affiche les enregistrements qui correspondent à la fonction d'applet. Par exemple, lorsque vous appuyez dessus, l'applet Demandes de service actives affiche une liste de tous les enregistrements de tickets de demande de service actifs.

L'exemple suivant montre une vue de carte de demande de service avec une liste de tous les enregistrements de tickets de demande de service actifs.

## Agent mobile Liste de cartes de tickets de demande de service



Les tickets de la liste sont affichés sous forme de cartes et l'état du ticket est affiché en haut de la carte. Pour en savoir plus sur les états des tickets, reportez-vous à [Cycle de vie d'un ticket de service public](#).

Sélectionnez une carte pour afficher les détails de l'enregistrement de ticket. Par exemple, vous pouvez voir l'activité du ticket, les listes connexes et les escalades de ticket, le cas échéant.

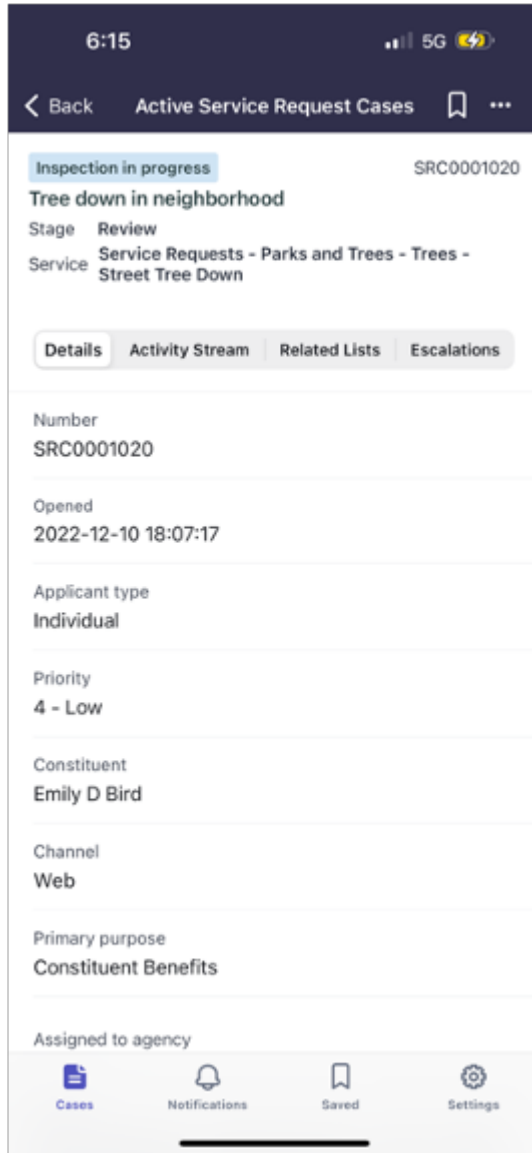
Vous pouvez affiner ou trier la liste des tickets à l'aide de l'icône de filtre (  ).

### Cartes de ticket de demande de service dans l'application Agent mobile

Les cartes de ticket dans l'application Agent mobile affichent des informations similaires à celles que vous verriez si vous consultiez un ticket au format Espace de travail configurable de CSM. Pour obtenir la liste complète des champs de ticket de demande de service et leur description, reportez-vous [Formulaire de ticket de demande de service](#) à .

L'exemple suivant montre la vue de carte des détails du ticket. Dans cette vue, vous pouvez voir le numéro de ticket, la date d'ouverture du ticket, le type d'application, la priorité, le membre, le canal, l'objectif primaire et l'agence affectée au ticket.

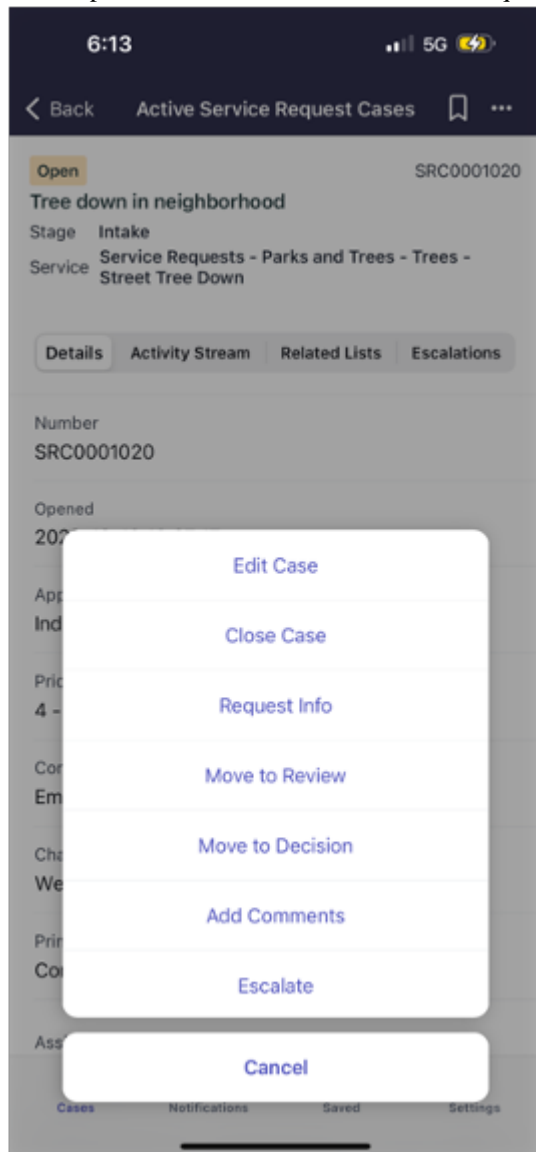
### Agent mobile Carte détaillée de ticket de demande de service



En tant qu'agent, vous pouvez effectuer plusieurs actions sur les tickets de demande de service dans l'application Agent mobile à partir des cartes de ticket. Dans la vue détaillée du ticket, vous pouvez sélectionner l'icône Actions supplémentaires (☰) pour afficher une liste d'actions et sélectionner le bouton Retour pour revenir à la liste des enregistrements. Ces actions sont les suivantes :

- Modification du ticket.
- Clôture du ticket.
- Demander plus d'informations au membre ou à la personne à contacter.
- Déplacement du ticket en révision.
- Déplacement du ticket directement vers une décision.
- Ajout de commentaires.
- Escalade du ticket.

L'exemple suivant montre la liste des actions que vous pouvez effectuer pour un ticket de demande de service.



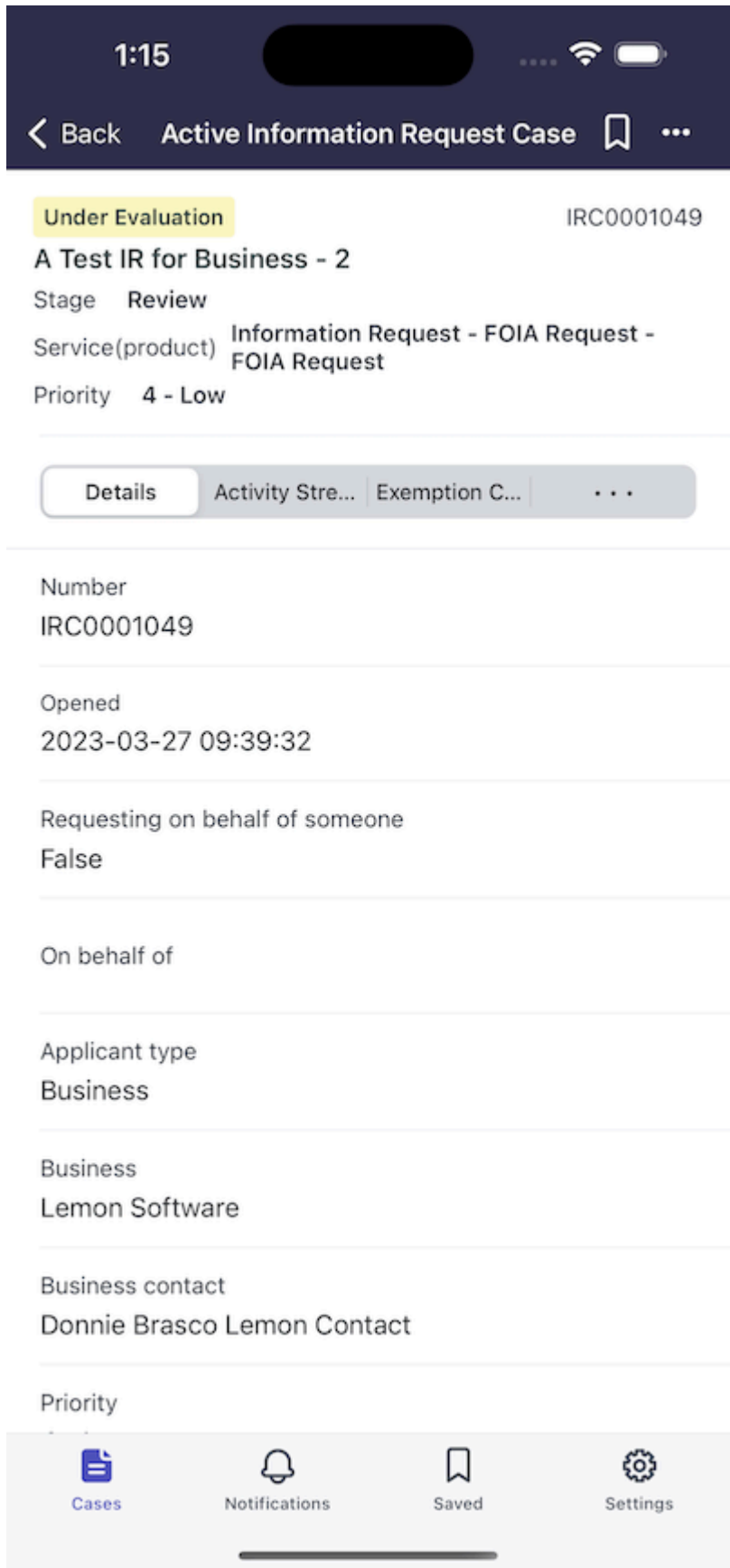
Pour en savoir plus sur les tâches de l'agent dans l'application, reportez-vous à la Agent mobile section [Utilisation de pour effectuer des tâches d'agent Agent mobile](#).

## Cartes de ticket de demande d'informations dans Agent mobile

Les cartes de ticket dans le Agent mobile affichent des informations similaires à celles que vous verriez si vous consultiez un ticket dans le Espace de travail configurable de CSMfichier . Pour obtenir la liste complète des champs de ticket de demande d'informations et leur description, reportez-vous [Formulaire de ticket de demande d'informations](#) à .

L'exemple suivant montre la vue de carte des détails du ticket. Dans cette vue, vous pouvez voir le numéro de ticket, la date d'ouverture du ticket, le type d'application, la priorité, le contact, le canal, l'objectif principal et l'agence affectée au ticket.

Agent mobile Carte détaillée de ticket de demande d'informations



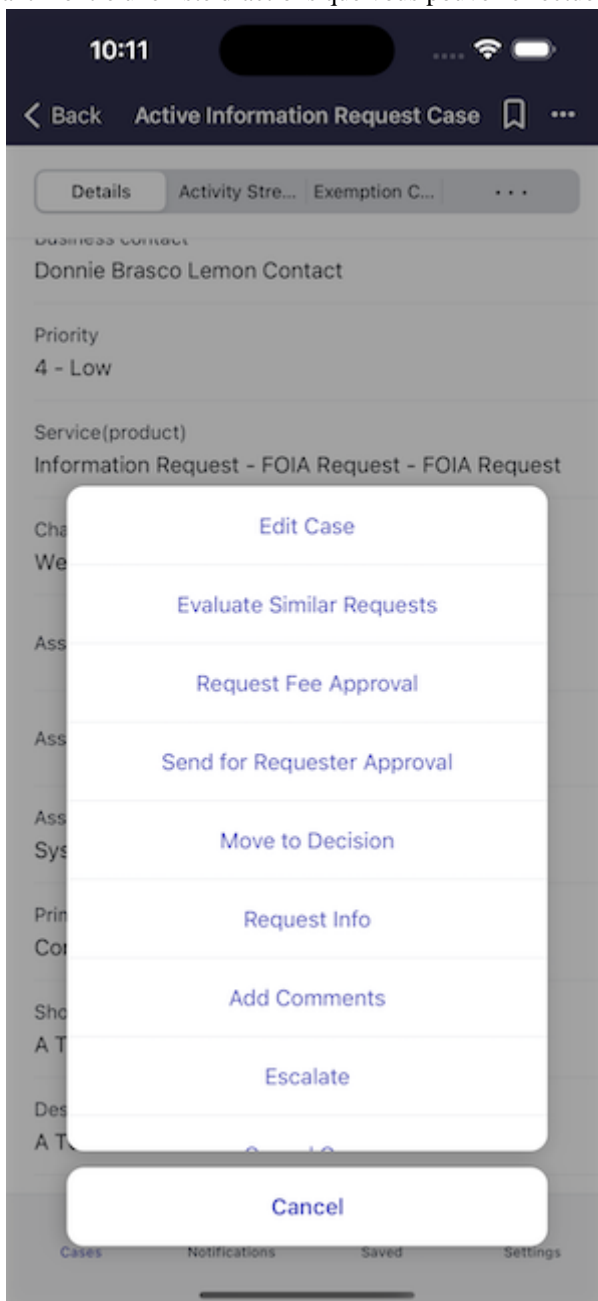
Traduction automatique

En tant qu'agent, vous pouvez effectuer plusieurs actions sur les tickets de demande d'informations dans le Agent mobile formulaire depuis les cartes de ticket. Dans la vue

détaillée du ticket, vous pouvez sélectionner l'icône Actions supplémentaires (☰) pour afficher une liste d'actions et sélectionner le bouton Retour pour revenir à la liste des enregistrements. Ces actions sont les suivantes :

- Modification du ticket.
- Clôture du ticket.
- Demande d'informations supplémentaires du demandeur.
- Demande d'approbation des frais.
- Évaluation des demandes d'informations similaires.
- Déplacement du ticket directement vers une décision.
- Ajout de commentaires.
- Escalade du ticket.

L'exemple suivant montre une liste d'actions que vous pouvez effectuer pour un ticket de demande



d'informations.

Pour en savoir plus sur les tâches de l'agent dans , reportez-vous Agent mobile à la section [Utilisation de pour effectuer des tâches d'agent Agent mobile.](#)

## Barre de navigation

La barre de navigation apparaît en bas de l'écran de l'application mobile. Cette barre comprend les onglets suivants :

**Icône** 

Affiche la page principale du ticket. Utilisez ce lanceur d'applet pour accéder à la fonctionnalité de gestion des tickets.

**Enregistré** 

Affiche les tickets enregistrés ou les listes de tickets.

**Paramètres** 

Gère les paramètres de l'application mobile.

## Les listes connexes de la Agent mobile

Vous pouvez accéder aux listes connexes répertoriées dans la table suivante à partir des détails du ticket.

### Listes connexes dans l'application Mobile Agent

Liste connexe	Description
Ordres de travail	Liste des commandes de travaux qui ont été créées pour ce ticket. Vous devez installer le module d'extension Gestion des services sur site (com.snc.work_management) pour afficher les commandes de travaux.
Tâches de tickets	Affiche une liste des tâches de ticket. Vous pouvez afficher les informations suivantes pour les tâches de ticket de cette liste : <ul style="list-style-type: none"> <li>• État</li> <li>• Numéro</li> <li>• Objet</li> <li>• Affecté à</li> <li>• Priorité</li> </ul>
SLA	Affiche une liste des accords sur les niveaux de service (SLA) pour un ticket. Les informations suivantes pour les SLA sont incluses dans cette liste connexe : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tâche</li> <li>• Étape du SLA</li> <li>• Définition du SLA</li> </ul>

## Listes connexes dans l'application Mobile Agent (suite)

Liste connexe	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pourcentage écoulé réel</li> <li>• Temps écoulé réel</li> </ul>
Tâches bloquées	Liste des tâches de blocage qui ont été créées pour ce ticket. Une tâche bloquante est un élément qui vous empêche de progresser vers la résolution d'un ticket.
Parties connexes	Liste des parties liées, telles que les contacts ou les membres qui ont été ajoutés au ticket.
Tickets connexes	<p>Affiche une liste des tickets connexes pour un ticket. Vous pouvez afficher les informations suivantes pour les tickets connexes qui sont inclus dans cette liste :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Numéro du ticket</li> <li>• État</li> <li>• Description brève</li> <li>• Contact</li> </ul> <p>Sélectionnez un ticket connexe ou enfant pour afficher les détails supplémentaires sur le formulaire de ticket.</p>
Connaissance jointe	Articles de la base de connaissances qui ont été joints en tant que solution proposée au ticket.
Documents	Liste des documents joints pour le ticket.

## Utilisation de pour effectuer des tâches d'agent Agent mobile

Si vous êtes un agent de services gouvernementaux, vous pouvez gérer vos tickets et recevoir des mises à jour en temps réel sur votre équipement mobile grâce à l'extension Agent mobile.


Avec le Agent mobile, vous pouvez effectuer des actions et des approbations de routine à partir de votre équipement mobile à tout moment et en tout lieu. Le tableau suivant décrit les tâches que vous pouvez effectuer avec le Agent mobile

Que vous triiez un ticket de demande de service ou que vous répondiez à une demande d'informations.





### Tâches d'agent du service pour gouvernement

Tâche d'agent	Étapes
Afficher un ticket	Affichez les détails d'un ticket et déterminez si vous devez apporter des changements ou prendre des mesures.

Tâches d'agent du service pour gouvernement (suite)

Tâche d'agent	Étapes
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dans la barre de navigation inférieure, sélectionnez <b>Tickets</b>.</li> <li>2. Sélectionnez <b>Nouveau</b> pour créer un ticket ou <b>Actif</b> pour afficher la liste des tickets de demande de service actifs.</li> <li>3. Sélectionnez un ticket pour en afficher les détails.</li> <li>4. Déterminez si vous devez apporter des changements ou prendre d'autres mesures. Si tel est le cas, effectuez l'une des tâches de cette table.</li> </ol> <p>Pour en savoir plus sur l'affichage d'un ticket dans , reportez-vous Agent mobile à la section <a href="#">Suivre les demandes de service gouvernementales avec l'application ServiceNow Agent mobile</a>.</p>
<p>Modifier un ticket</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dans la liste Demandes de service, ouvrez un ticket.</li> <li>2. Appuyez sur l'icône Actions supplémentaires (icône ) et sélectionnez <b>Modifier le ticket</b>.</li> </ol> <p>Pour en savoir plus sur les champs de ticket, reportez-vous <a href="#">Formulaire de ticket de demande de service</a> à .</p>
<p>Ajouter des commentaires à un ticket</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dans la liste Demandes de service, ouvrez un ticket.</li> <li>2. Appuyez sur l'icône Actions supplémentaires (icône ) et sélectionnez <b>Ajouter des commentaires</b>.</li> <li>3. Dans les champs <b>Notes de travail</b> ou <b>Commentaires supplémentaires</b> , ajoutez vos notes de travail ou commentaires sur le ticket.</li> </ol> <p>Vous pouvez également ajouter des commentaires via la liste connexe du flux d'activité. Pour plus d'informations, consultez <a href="#">L'utilisation du flux d'activité dans le Agent mobile</a>.</p>

### Tâches d'agent du service pour gouvernement (suite)



Tâche d'agent	Étapes
Proposer une solution pour un ticket	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Appuyez sur l'icône Actions supplémentaires (icône ) et sélectionnez <b>Proposer une solution</b>.</li> <li>2. Dans les champs <b>Code de résolution</b> et <b>Notes de résolution</b>, ajoutez le code et les notes que vous proposez comme solution pour résoudre le ticket, puis sélectionnez <b>Soumettre</b>.</li> </ol>
Demander plus d'informations	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Appuyez sur l'icône Actions supplémentaires (icône ) et sélectionnez <b>Demander des informations</b>.</li> <li>2. Dans le champ <b>Commentaires supplémentaires</b>, ajoutez d'autres commentaires sur la demande.</li> </ol>
Escalader un ticket	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Appuyez sur l'icône Actions supplémentaires (icône ) et sélectionnez <b>Escalader</b>.</li> <li>2. <b>Renseignez</b> les détails de l'escalade dans la boîte de dialogue Escalades.</li> </ol>
Afficher les escalades	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dans le lanceur d'applet, sélectionnez <b>l'applet Escalades</b>.</li> <li>2. Consultez la liste des escalades pour ce ticket, le cas échéant.</li> </ol>
Fermer un ticket	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Appuyez sur l'icône Actions supplémentaires (icône ) et sélectionnez <b>Fermer le ticket</b>.</li> <li>2. Dans les champs <b>Code de résolution</b> et <b>Notes de résolution</b>, saisissez le code et vos notes sur la façon dont le ticket a été résolu.</li> </ol>

Traduction automatique





### Tâches d'agent de demande d'informations

Tâche d'agent	Étapes
Afficher un ticket	Affichez les détails d'un ticket et déterminez si vous devez apporter des changements ou prendre des mesures.




Tâches d'agent de demande d'informations (suite)

Tâche d'agent	Étapes
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dans la barre de navigation inférieure, sélectionnez <b>Tickets</b>.</li> <li>2. Sélectionnez <b>Nouveau</b> pour créer un ticket ou <b>Actif</b> pour afficher la liste des tickets de demande de service actifs.</li> <li>3. Sélectionnez un ticket pour en afficher les détails.</li> <li>4. Déterminez si vous devez apporter des changements ou prendre d'autres mesures. Si tel est le cas, effectuez l'une des tâches de cette table.</li> </ol> <p>Pour en savoir plus sur l'affichage d'un ticket dans , reportez-vous Agent mobileà la section <a href="#">Suivre les demandes d'informations avec le Agent mobile</a>.</p>
<p>Modifier un ticket</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dans la liste Demandes d'informations, ouvrez un ticket.</li> <li>2. Appuyez sur l'icône Actions supplémentaires (icône ) et sélectionnez <b>Modifier le ticket</b>.</li> </ol> <p>Pour en savoir plus sur les champs de ticket, reportez-vous <a href="#">Formulaire de ticket de demande d'informations</a> à .</p>
<p>Ajouter des commentaires à un ticket</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dans la liste Demandes d'informations, ouvrez un ticket.</li> <li>2. Appuyez sur l'icône Actions supplémentaires (icône ) et sélectionnez <b>Ajouter des commentaires</b>.</li> <li>3. Dans les champs <b>Notes de travail</b> ou <b>Commentaires supplémentaires</b> , ajoutez vos notes de travail ou commentaires sur le ticket.</li> </ol> <p>Vous pouvez également ajouter des commentaires via la liste connexe du flux d'activité. Pour plus d'informations, consultez <a href="#">L'utilisation du flux d'activité dans le Agent mobile</a>.</p>

## Tâches d'agent de demande d'informations (suite)

Tâche d'agent	Étapes
Proposer une solution pour un ticket	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Appuyez sur l'icône Actions supplémentaires (icône ) et sélectionnez <b>Proposer une solution</b>.</li> <li>2. Dans les champs <b>Code de résolution</b> et <b>Notes de résolution</b>, ajoutez le code et les notes que vous proposez comme solution pour résoudre le ticket, puis sélectionnez <b>Soumettre</b>.</li> </ol>
Demander plus d'informations	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Appuyez sur l'icône Actions supplémentaires (icône ) et sélectionnez <b>Demander des informations</b>.</li> <li>2. Dans le champ <b>Commentaires supplémentaires</b>, ajoutez d'autres commentaires sur la demande.</li> </ol>
Escalader un ticket	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Appuyez sur l'icône Actions supplémentaires (icône ) et sélectionnez <b>Escalader</b>.</li> <li>2. <b>Renseignez</b> les détails de l'escalade dans la boîte de dialogue Escalades.</li> </ol>
Afficher les escalades	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dans le lanceur d'applet, sélectionnez <b>l'applet Escalades</b>.</li> <li>2. Consultez la liste des escalades pour ce ticket, le cas échéant.</li> </ol>
Évaluer les demandes similaires	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Appuyez sur l'icône Actions supplémentaires (icône ) et sélectionnez <b>Évaluer les demandes similaires</b>.</li> <li>2. <b>Renseignez</b> les détails de l'escalade dans la boîte de dialogue Escalades.</li> </ol>
Envoyer pour approbation du demandeur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Appuyez sur l'icône Actions supplémentaires (icône ) et sélectionnez <b>Envoyer pour approbation du demandeur</b>.</li> <li>2. Dans la boîte de dialogue <b>Envoyer pour approbation du demandeur</b>, renseignez les détails de l'escalade.</li> </ol>

## Tâches d'agent de demande d'informations (suite)

Tâche d'agent	Étapes
Demander l'approbation des frais	<ol style="list-style-type: none"> <li>Appuyez sur l'icône Actions supplémentaires (icône ) et sélectionnez <b>Demander l'approbation des frais</b>.</li> <li><b>Renseignez</b> les détails de l'escalade dans la boîte de dialogue Escalades.</li> </ol>
Afficher la liste de vérification des exemptions	<ol style="list-style-type: none"> <li>Dans le lanceur d'applet, sélectionnez l'applet <b>Liste de vérification des exemptions</b>.</li> <li>Passez en revue la liste des exemptions en vertu de la loi sur la liberté de l'information (FOIA) ou de la loi sur les archives publiques, et sélectionnez une ou plusieurs exemptions, le cas échéant.</li> </ol>
Fermer un ticket	<ol style="list-style-type: none"> <li>Appuyez sur l'icône Actions supplémentaires (icône ) et sélectionnez <b>Fermer le ticket</b>.</li> <li>Dans les champs <b>Code de résolution</b> et <b>Notes de résolution</b>, saisissez le code et vos notes sur la façon dont le ticket a été résolu.</li> </ol>
Annuler un ticket	Appuyez sur l'icône Actions supplémentaires (icône  ) et sélectionnez <b>Annuler le ticket</b> .

## L'utilisation du flux d'activité dans le Agent mobile

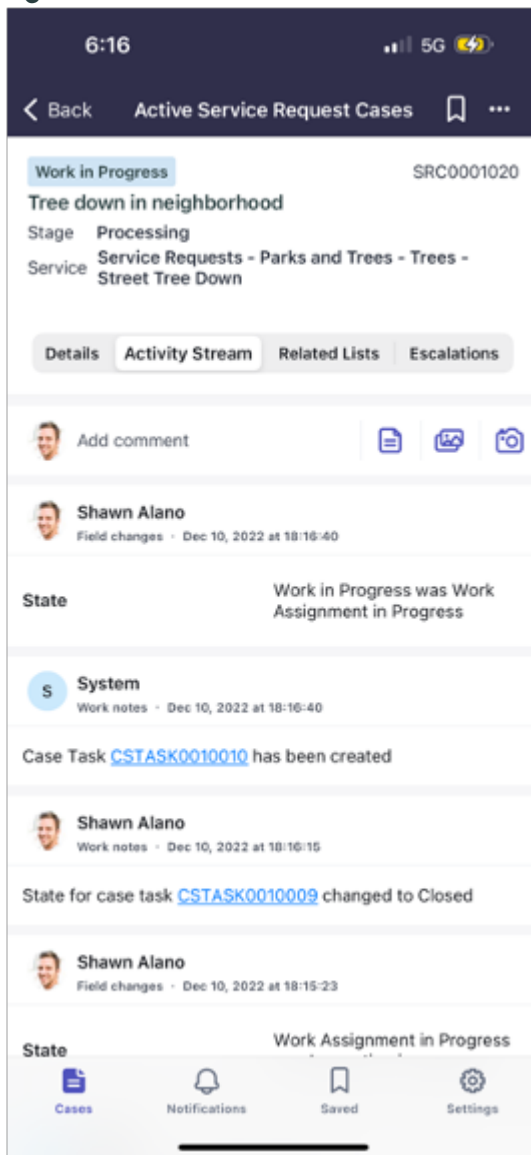
Si vous êtes un agent de service gouvernemental, vous pouvez accéder au flux d'activité à partir de la carte de ticket dans le Agent mobile. Vous pouvez également communiquer avec les demandeurs et prendre des notes internes sur le travail effectué sur un enregistrement, ce qui vous permet de relayer et de suivre les informations plus efficacement.

## Utilisation du flux d'activité

En tant qu'agent, vous pouvez utiliser le flux d'activité pour communiquer avec les membres et suivre les informations d'un enregistrement. Vous pouvez accéder au flux d'activité en sélectionnant la liste connexe du flux d'activité.

L'exemple suivant montre la vue des informations sur l'activité d'un enregistrement dans le Agent mobile.

### Agent mobile flux d'activité






### Tâches d'agent dans le flux d'activité mobile

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

#### Tâches d'agent

Tâche	Description
Afficher les commentaires, les pièces jointes ou les tâches de ticket pour le ticket	Faites défiler la section Flux d'activité pour afficher l'ensemble des commentaires, pièces jointes et tâches de ticket associés au ticket de demande de service ou d'informations.

## Tâches d'agent (suite)

Tâche	Description
Ajouter des commentaires ou des notes de travail	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sélectionnez <b>Ajouter un commentaire</b>.</li> <li>2. Dans la section Composer, ajoutez les informations au champ de texte.</li> <li>3. (Facultatif) Cochez la case pour rendre le commentaire ou la note de travail visible publiquement.</li> <li>4. Sélectionnez <b>Publier</b>.</li> </ol> <p>La publication est ajoutée à la section Activité. Les notes de travail internes sont privées et ne sont visibles que par les autres agents. Les commentaires externes sont visibles par les agents et les demandeurs.</p>
Ajouter des photos ou des pièces jointes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sélectionnez l'icône de document (icône  pour joindre un document au ticket.</li> <li>• Sélectionnez  l'appareil photo de l'appareil photo. icône pour prendre une photo à attacher à l'étui.</li> <li>• Sélectionnez l'icône Galerie (  pour joindre une photo existante au boîtier.</li> </ul>

## Suivre les demandes de service gouvernementales avec l'application ServiceNow Agent mobile

Suivez et affichez les détails de toutes les demandes de service qui vous sont affectées à l'aide de l'application ServiceNow Agent mobile .

### Avant de commencer

Rôle requis : sn\_gsm.agency\_manager, sn\_gsm.government\_service\_manager, sn\_gsm.constituent\_agent, sn\_gsm.business\_agent, sn\_gsm.agency\_constituent\_agent ou sn\_gsm.agency\_agent

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous sélectionnez un ticket dans l'application Agent mobile , un formulaire s'ouvre avec les sections suivantes :

- Les détails du ticket, y compris le numéro, la priorité et l'état du ticket.
- Un enregistrement de l'interaction entre l'utilisateur et l'agent du service gouvernemental.
- Action qui doit être effectuée de la part de l'utilisateur, comme accepter ou rejeter une solution.
- Tous les fichiers joints.

## Procédure

1. Ouvrez l'application ServiceNow Agent mobile .
2. Sous **Mes tickets**, sélectionnez l'une des applets dans la table suivante.

### Liste des applets de demande de service

Applet	Description
Nouveaux tickets de demande de service	Tous les tickets de demande de service auxquels l'agent a accès dans l'état <b>Nouveau</b> .
Tickets de demande de service actifs	Tous les tickets de demande de service auxquels l'agent a accès et qui n'ont pas encore été résolus ou annulés. Ces tickets peuvent être à l'état <b>Ouvert, En attente d'informations</b> ou <b>Résolu</b> .

3. Sélectionnez le ticket de demande de service pour lequel vous souhaitez voir plus de détails.  
Pour obtenir une description détaillée des champs du ticket de demande de service, reportez-vous [Formulaire de ticket de demande de service](#) à .

## Suivre les demandes d'informations avec le Agent mobile

Suivez et affichez les détails de toutes les demandes d'informations qui vous sont affectées à l'aide de sur Agent mobile votre équipement mobile.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn\_gsm.agency\_manager, sn\_gsm.government\_service\_manager, sn\_gsm.constituent\_agent, sn\_gsm.business\_agent, sn\_gsm.agency\_constituent\_agent ou sn\_gsm.agency\_agent

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous sélectionnez un ticket dans l'application, un formulaire s'ouvre Agent mobile avec les sections suivantes :

- Les détails du ticket, y compris le numéro, la priorité et l'état du ticket.
- Un enregistrement de l'interaction entre l'utilisateur et l'agent de ticket de demande d'informations.
- Action qui doit être effectuée de la part de l'utilisateur, comme accepter ou rejeter un résultat de ticket.
- Tous les fichiers joints.

## Procédure

1. Ouvrez le ServiceNow Agent mobile fichier .
2. Sous **Mes tickets**, sélectionnez l'une des applets de la table suivante.

### Liste des applets de demande d'informations

Applet	Description
Tickets de demande de nouvelles informations	Tous les tickets de demande d'informations auxquels l'agent a accès dans l'état <b>Nouveau</b> .

Applet	Description
Tickets de demande d'informations actives	Tous les tickets de demande d'informations auxquels l'agent a accès et qui ne sont pas résolus ou annulés. Ces tickets peuvent être à l'état <b>Ouvert</b> , <b>En attente d'informations</b> ou <b>Résolu</b> .

- Sélectionnez le ticket de demande d'informations pour lequel vous souhaitez afficher plus de détails. Pour obtenir une description détaillée des champs du ticket de demande d'informations, reportez-vous à la section [Formulaire de ticket de demande d'informations](#).





## L'utilisation de l'option Espace de travail configurable de CSM for Services digitaux pour le secteur public

Configurez l'espace de travail configurable CSM pour vos agents et développez l'interface utilisateur de l'espace de travail afin qu'ils puissent communiquer avec les clients, répondre aux questions, créer des tickets et résoudre les problèmes.

Les agents du service public peuvent effectuer la plupart des tâches dans Espace de travail configurable de CSM. Pour plus d'informations sur la configuration de , Espace de travail configurable de CSM reportez-vous à la section [Configurer le Espace de travail configurable de CSM for Services digitaux pour le secteur public](#).

Les tableaux ci-dessous décrivent certaines des tâches de base que les agents peuvent effectuer dans Espace de travail configurable de CSM.

### Tâches d'agent

Tâche	Description	Détails
Utiliser les playbooks	Utilisez les instructions étape par étape fournies par les playbooks pour effectuer les tâches et résoudre les tickets.	<a href="#">Utilisation de Playbooks</a>
Créer un type de ticket spécifique	Créez un ticket pour un type spécifique de demande du membre.	<a href="#">Création et résolution de tâches de ticket</a>
Utiliser les connaissances pour participer à la résolution des tickets	Recherchez des articles de la base de connaissances et joignez-les aux tickets ou aux articles ouverts dans les sous-onglets pour faciliter la lecture. Signalez une lacune en connaissances si vous ne trouvez pas les articles appropriés et, si l'autorisation est activée, créez des articles directement à partir des tickets.	<a href="#">Rechercher des articles de la base de connaissances</a>  <a href="#">Ouvrir un article de la base de connaissances</a>  <a href="#">Remonter un problème de KB</a>  <a href="#">Créer un article de la base de connaissances</a> 
Utiliser les modèles de réponses	Répondez rapidement aux clients à l'aide de différents types d'informations prédéfinies.	<a href="#">Utiliser des modèles de réponses dans Playbook de demande de service</a>

## Créer et résoudre des tâches de ticket en tant qu'agent du service public dans Espace de travail configurable de CSM

Les tâches de ticket de demande de service dans Services digitaux pour le secteur public sont automatiquement créées et affectées aux agents à mesure que chaque ticket de demande de service avance dans son cycle de vie. Les agents du service pour gouvernement peuvent afficher et effectuer ces tâches de ticket (ou même créer leurs propres tâches) dans le Espace de travail configurable de CSM.

### Afficher les tâches de ticket de demande de service existantes dans Espace de travail configurable de CSM

Affichez la liste des tâches de ticket associées à un ticket de demande de service, que la tâche de ticket ait été créée automatiquement ou manuellement dans le Espace de travail configurable de CSM.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn\_gsm.agency\_manager, sn\_gsm.government\_service\_manager, sn\_gsm.constituent\_agent, sn\_gsm.business\_agent, sn\_gsm.agency\_constituent\_agent ou sn\_gsm.agency\_agent

#### Procédure

1. À partir du menu Listes de la Espace de travail configurable de CSM barre latérale, accédez à **Demandes de service > Tout**.
2. Ouvrez le ticket de demande de service en sélectionnant le numéro de ticket.
3. Dans l'en-tête de liste connexe, ouvrez la liste connexe Tâches en sélectionnant **Tâches de ticket**.  
Toutes les tâches associées à ce ticket de demande de service sont affichées.

#### Que faire ensuite

Pour afficher la liste de toutes les tâches de ticket de demande de service qui ont été affectées à un agent de votre agence, accédez à **Listes > Tâches du ticket de service pour gouvernement > Tout**.

### Créer une tâche de ticket de demande de service dans Espace de travail configurable de CSM

Créez manuellement des tâches de ticket à partir des informations que vous avez recueillies à partir d'un ticket de demande de service dans Espace de travail configurable de CSM.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn\_gsm.agency\_manager, sn\_gsm.government\_service\_manager, sn\_gsm.constituent\_agent, sn\_gsm.business\_agent, sn\_gsm.agency\_constituent\_agent ou sn\_gsm.agency\_agent

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un agent crée une tâche de ticket de demande de service, le système utilise les informations du ticket de demande de service pour remplir automatiquement les champs du formulaire de tâche de ticket. Les agents peuvent utiliser les informations renseignées automatiquement, ainsi que les données collectées auprès de l'utilisateur final, pour créer des tâches de ticket de demande de service. Une fois que l'agent a créé et enregistré une tâche de ticket, celle-ci apparaît dans la liste connexe Tâches de ticket sur le formulaire de ticket de demande de service.

## Procédure

1. Ouvrez le ticket.
2. Dans la liste connexe Tâches de ticket, sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.  
Pour plus d'informations sur les champs, voir [Formulaire de tâche de ticket de demande de service](#).
4. Sélectionnez **Enregistrer**.

## Résoudre une tâche de ticket de demande de service dans Espace de travail configurable de CSM

Résoudre un ticket de demande de service dans Espace de travail configurable de CSM. Une fois que toutes les informations ont été ajoutées aux commentaires ou aux notes de travail d'une tâche de ticket de demande de service, vous pouvez marquer la tâche de ticket comme résolue.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn\_gsm.agency\_manager, sn\_gsm.government\_service\_manager, sn\_gsm.constituent\_agent, sn\_gsm.business\_agent, sn\_gsm.agency\_constituent\_agent ou sn\_gsm.agency\_agent

## Procédure

1. Accédez au menu Listes dans la Espace de travail configurable de CSM barre latérale.
2. À partir du menu Listes de , accédez Espace de travail configurable de CSM à **Demandes de service > Tout**.
3. Ouvrez le ticket de demande de service en sélectionnant le numéro de ticket.
4. Dans la liste connexe Tâches, sélectionnez le numéro de tâche.
5. Ajoutez des notes de travail ou des commentaires supplémentaires.  
La tâche de ticket ne peut pas être résolue sans l'ajout de notes de travail ou de commentaires.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.
7. Sélectionnez **Fermer**.


## Créer un enregistrement professionnel dans Espace de travail configurable de CSM

Si vous êtes un agent de service pour gouvernement, créez un enregistrement professionnel directement à Espace de travail configurable de CSM partir d'une demande de service, d'une interaction ou d'un ticket lorsqu'un incident est signalé par un membre, une entreprise ou un contact professionnel.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn\_gsm.constituent\_agent, sn\_gsm.business\_agent, sn\_gsm.agency\_agent, sn\_gsm.relationship\_agent ou sn\_gsm.service\_manager

## Procédure

1. Accédez au Espace de travail configurable de CSM et sélectionnez **Interactions > Tout**.
2. Sélectionnez le numéro d'interaction pour ouvrir un enregistrement d'interaction existant ou sélectionnez la nouvelle icône  pour créer une interaction.
3. Sélectionnez le type d'interaction et affectez l'interaction à un utilisateur.

**4. Facultatif :** Saisissez une brève description de l'interaction.

**5.** Sélectionnez **Enregistrer**.

**6.** Sélectionnez **Créer un business** et remplissez les champs.

Pour plus d'informations sur les champs, reportez-vous à la section [Formulaire Profil d'entreprise](#).

**7.** Sélectionnez **Soumettre**.

L'entreprise est maintenant liée à l'interaction, et un nouvel onglet s'ouvre avec les détails de l'entreprise.

## Utiliser Agent virtuel for Services digitaux pour le secteur public

En tant qu'administrateur, vous pouvez l'utiliser Agent virtuel pour créer des conversations de chatbot adaptées aux cas d'utilisation du secteur public.

Avec Agent virtuel, qui est disponible par abonnement, vous pouvez créer des rubriques de conversation qui aident vos membres à effectuer des tâches en libre-service. Par exemple, vous pouvez créer Agent virtuel des rubriques qui permettent aux membres de soumettre des tickets de service pour gouvernement ou les aider à trouver des informations pertinentes sur les réglementations ou les avantages gouvernementaux.

En tant qu'administrateurs ou auteurs de rubriques, vous pouvez créer vos propres rubriques de conversation personnalisées pour le secteur public. Vous pouvez également utiliser les conversations prédéfinies disponibles avec la plateforme et Service clientèle Agent virtuel le module d'extension Conversations (com.sn\_csm.virtualagent) et les modifier pour les cas d'utilisation dans le Agent virtuel secteur public.

Lorsque vous créez ou modifiez des rubriques, vous pouvez également utiliser des composants prédéfinis appelés *blocs de rubriques*. Ces blocs sont des flux secondaires qui exécutent des éléments conversationnels ou des tâches courantes dans une conversation, telles que l'ajout ou la récupération d'enregistrements. Des blocs de rubriques prédéfinis sont inclus dans la plateforme et Service clientèle les Agent virtuel conversations. Les blocs de rubriques permettent aux auteurs de rubriques d'ajouter rapidement des fonctions standard à Agent virtuel des conversations, simplifiant ainsi la conception et la maintenance des conversations.

L'application Base des services digitaux pour le secteur public fournit plusieurs blocs de rubriques que vous pouvez utiliser dans les conversations du secteur public :

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

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

### Avant de créer des Agent virtuel rubriques pour les cas d'utilisation dans le secteur public

Avant de créer Agent virtuel des conversations, passez en revue les prérequis suivants et le processus de base pour utiliser des rubriques et des blocs de rubriques prédéfinis dans Concepteur d'agent virtuel.

- Activez le module d'extension [Customer Service Virtual Agent Conversations](#) (com.sn\_csm.virtualagent) pour accéder aux conversations et blocs de rubriques prédéfinis Service clientèle .
- Déterminez les cas d'utilisation du secteur public pour les rubriques à créer.
- Dans Concepteur d'agent virtuel :
  - [Prévisualisez \(testez\) des rubriques et des blocs de rubriques prédéfinis](#) , tels que les blocs Secteur public, pour voir comment ils fonctionnent. Utilisez le filtre **Type** pour trier la liste d'éléments, tels que les blocs de rubriques, dans la page Rubriques
  - Si vous souhaitez utiliser une rubrique ou un bloc de rubriques prédéfini, [dupliquez-le](#) et [publiez-le](#) .
  - Ajoutez les copies appropriées des blocs de rubriques, tels que les blocs de rubriques Secteur public, à la rubrique d'origine (appel). Pour en savoir plus sur l'ajout de blocs de rubriques à une conversation, voir [Ajouter un bloc de rubriques réutilisable à une rubrique d'appel](#) ou à un [bloc de rubriques](#)

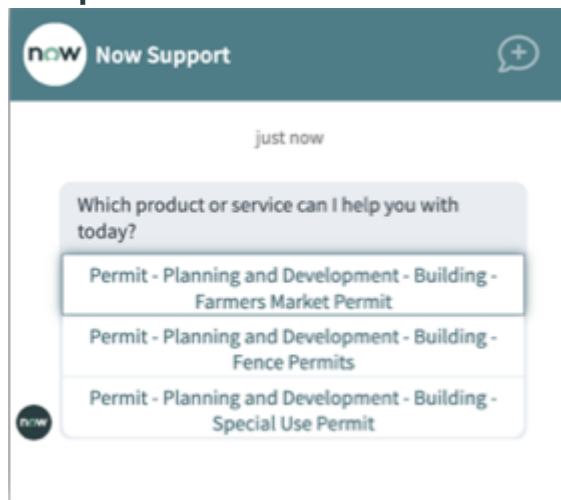
### **?** Remarque :

Vous pouvez utiliser les deux blocs de rubriques pour le secteur public dans une conversation.

## Service d'invite pour le bloc de rubriques Citoyen

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

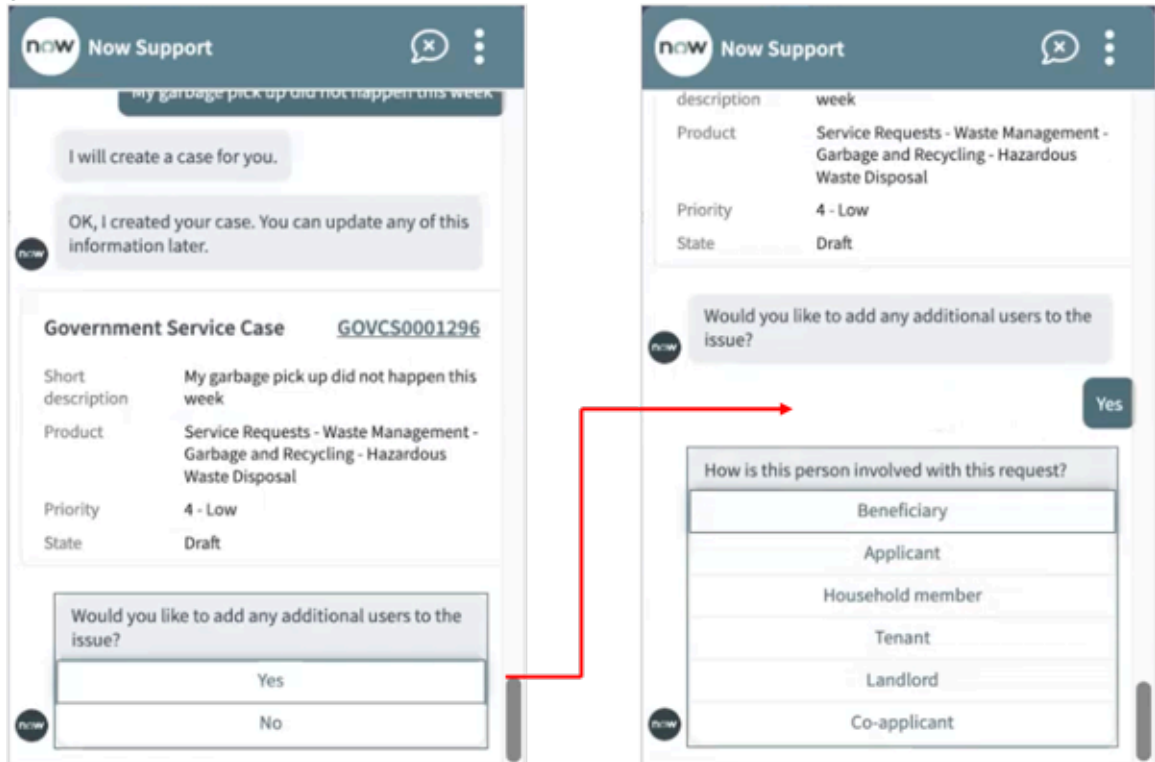
### Exemple d'invite de services



## Créer un bloc de rubriques Membres supplémentaires pour le secteur public

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

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



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

### Paramètres d'entrée Membres supplémentaires pour le secteur public

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

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

Résumez les détails du ticket pour comprendre le contexte du ticket plus rapidement. Ces résumés sont utiles pour les tickets complexes ou de longue durée qui incluent plusieurs conversations entre des agents et des membres.

Générez les notes de résolution de ticket pour conclure les tickets plus rapidement. Lorsque vous êtes prêt à proposer une solution à un électeur ou à relayer une décision concernant sa demande, cette fonctionnalité peut générer des notes de résolution et les ajouter au formulaire de ticket. Les notes de résolution fournissent également le contexte de la résolution du ticket à d'autres agents susceptibles de rencontrer des problèmes ou des tickets similaires.

Générez un résumé de l'historique de messagerie instantanée d'Agent virtuel et de la conversation de messagerie instantanée entre un agent actif et un client à l'aide de la

compétence de synthèse de la messagerie instantanée de l'application Now Assist pour Services digitaux pour le secteur public (PSDS) .

## Compétences

L'application Now Assist pour PSDS inclut les compétences d'IA générative qui permettent à vos agents de comprendre le contexte du ticket afin de proposer des résolutions au membre ou d'approuver une demande plus rapidement.

### Synthèse de la messagerie instantanée

Fournit à un agent un résumé de l'historique de messagerie instantanée d'un client, de l'historique de messagerie instantanée d'agent en direct et de l'historique des Agent virtuel interactions. Les agents peuvent afficher ou créer les résumés suivants :

- Agent virtuel Résumé du transfert de messagerie instantanée : résume la conversation lors Agent virtuel du transfert d'une messagerie instantanée à un agent actif et affiche le résumé dans la fenêtre de messagerie instantanée active. Un agent peut afficher un résumé des actions effectuées par un client avant d'entrer en contact avec un agent actif.
- Résumé du transfert d'agent en direct à agent en direct : résume la conversation lorsqu'un agent en direct transfère une conversation de messagerie instantanée à un autre agent en direct et affiche le résumé dans la fenêtre de messagerie instantanée active. Un agent peut afficher un résumé des actions qui ont été effectuées par un client avant le transfert à un autre agent actif.
- Résumé de l'action rapide : fournit un résumé lorsqu'un agent utilise l'action rapide /summarize dans la fenêtre de messagerie instantanée active.
- Résumé du récapitulatif de la messagerie instantanée : renseigne les champs Résumé de la **messagerie instantanée** et **Description brève** de l'enregistrement d'interaction lorsqu'un agent actif termine une conversation de messagerie instantanée avec un client.

#### **i** Remarque :

Si un résumé de la messagerie instantanée n'est pas disponible pour l'interaction, le champ Résumé de la **messagerie instantanée** n'apparaît pas sur l'enregistrement d'interaction.

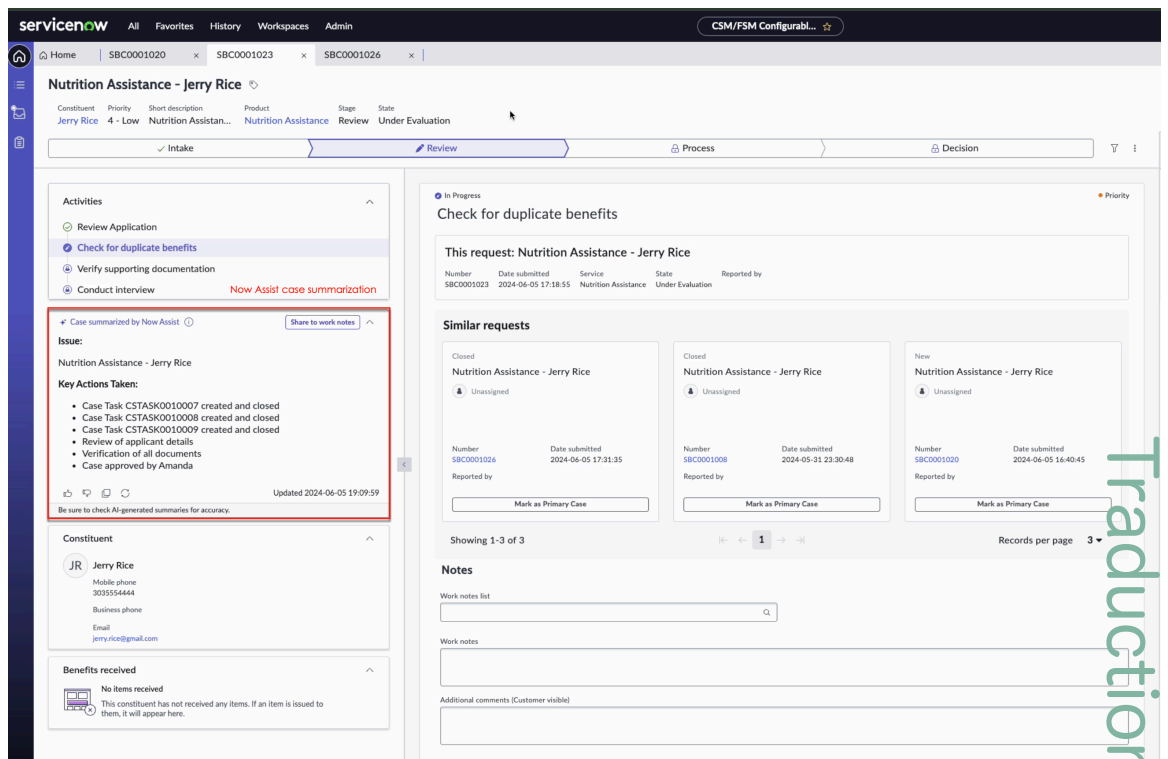
### Synthèse des tickets

Fournit à un agent un résumé d'un ticket de service public, y compris le problème et les mesures prises. Un agent peut générer un résumé d'un ticket pour comprendre son contexte, actualiser le résumé afin qu'il inclue les dernières mises à jour du ticket et publier le résumé dans les notes de travail du ticket.

La compétence de synthèse de tickets génère un résumé de ticket et l'affiche au-dessus du flux d'activité. Le résumé comprend les informations que l'agent saisit dans les champs d'enregistrement de tickets suivants :

- Description brève
- Description
- Notes de travail
- Commentaires supplémentaires

- E-mail
- Accord sur les niveaux de service (SLA)



Traduction automatique

### Génération de notes de résolution

Permet à un agent de générer les notes de résolution d'un ticket, de proposer la résolution au membre ou au candidat et d'ajouter les informations à l'enregistrement de ticket.

La compétence de génération de notes de résolution affiche une fenêtre contextuelle qu'un agent peut utiliser pour sélectionner un code de résolution et examiner le texte des notes de résolution avant de proposer une résolution à un membre ou de relayer une décision à un candidat.

### **i** Remarque :

La compétence de génération de notes de résolution nécessite un minimum de 200 mots dans l'enregistrement de ticket pour générer les notes de résolution. Si les notes de résolution ne peuvent pas être générées, le système affiche un message sous le champ

**Notes de résolution** .

### Information associée

[Now Assist](#)

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

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

## Solutions d'analyse et de génération de rapports pour Services digitaux pour le secteur public

Solutions Platform Analytics contiennent du contenu préemballé Platform Analytics à utiliser avec d'autres Now Platform produits. Il s'agit Solution Platform Analytics d'indicateurs clés

de performance (KPI) et de points de référence permettant de mesurer les services gouvernementaux fournis aux électeurs.

## Rôles requis

Les tâches et rôles suivants sont associés à cette solution :

- Administrateur Now Platform (admin) : installer et activer cette solution d'analyse et de génération de rapports, et apporter les modifications nécessaires aux propriétés système.
- Administrateur Platform Analytics (pa\_admin) : passer en revue les indicateurs, les répartitions, les widgets et les tableaux de bord. Configurer et démarrer la collecte de données. Partager les tableaux de bord avec les personnes concernées appropriées.

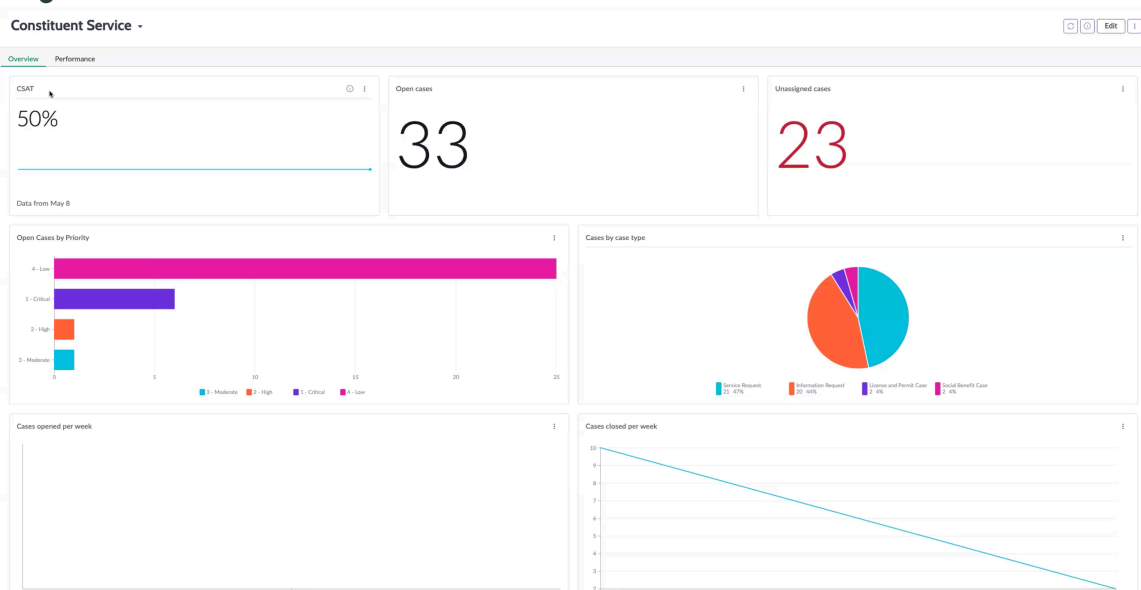
## Information associée

[Solutions d'analyse et de génération de rapports](#)

## Tableau de bord des services aux membres

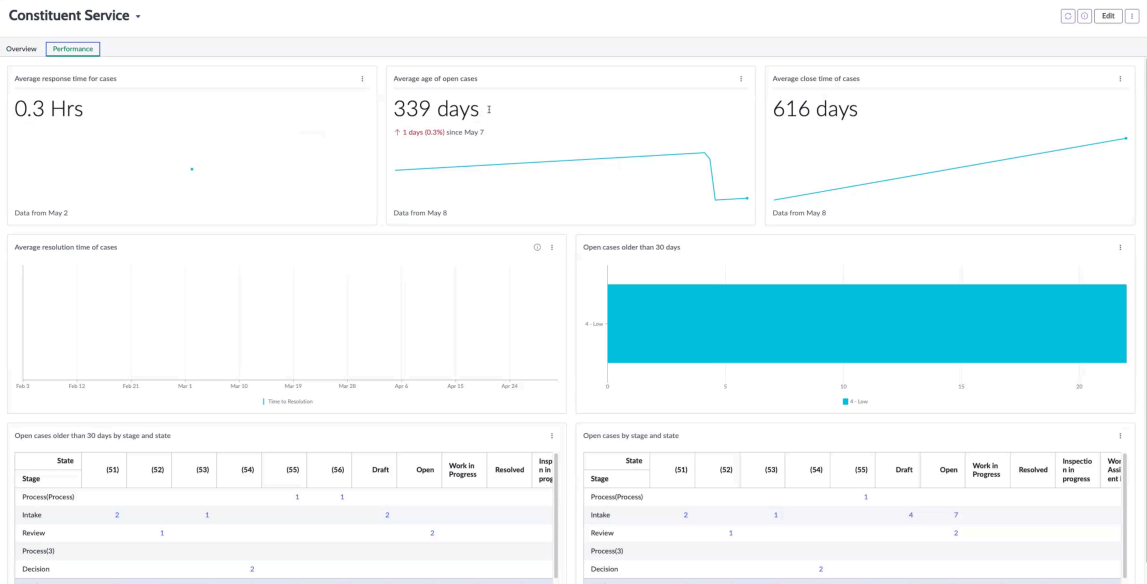
Utilisez ce tableau de bord pour surveiller l'intégrité des services aux citoyens, mieux comprendre l'efficacité avec laquelle les tickets gouvernementaux sont traités et évaluer la performance globale des services offerts.

### Onglet Vue d'ensemble du tableau de bord des services aux membres



Traduction automatique

## Onglet Performances du tableau de bord des services membres



### Rôles Now Platform requis

- sn\_gsm.constituent\_agent, nécessaire pour afficher les widgets et les données du tableau de bord.
- sn\_gsm.constituent\_admin, nécessaire pour modifier le tableau de bord.

### Accéder au tableau de bord des services aux membres

Pour ouvrir le tableau de bord, accédez à **Tout > Platform Analytics > Bibliothèque > Tableaux de bord.**

### Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont les différentes personnes de votre organisation utilisent ce tableau de bord, consultez ces cas d'utilisation.

#### Cas d'utilisation du tableau de bord des services membres

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Administrateur ou agent	<p>Créer et surveiller les tickets des membres pour accélérer la résolution des tickets et augmenter la satisfaction des clients. Agit comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Suit les tickets ouverts depuis un certain temps.</li> <li>• Surveille le nombre de tickets pour un certain type de service.</li> <li>• Examine le délai moyen de clôture des tickets pour chaque type de service.</li> <li>• Analyse les détails des tickets pour des types de services spécifiques.</li> </ul>

## Cas d'utilisation du tableau de bord des services membres (suite)

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Gestionnaire du service pour gouvernement	Surveille l'intégrité des services gouvernementaux. Suit la résolution des tickets afin d'améliorer les processus de prestation de services et les performances des agents.

## Indicateurs

### Délai de réponse moyen pour les tickets

Nombre moyen d'heures pendant lesquelles les agents doivent répondre à un nouveau ticket gouvernemental. Ce score est calculé à l'aide de la formule suivante :  $[[\text{GSM} - \text{Durée cumulée du délai de la première réponse}]] / [[\text{GSM} - \text{Nombre de tickets auxquels une réponse a été apportée}]]$

### GSM - Nombre de tickets ouverts

Nombre de tickets ouverts créés quotidiennement.

### GSM - CSAT

Score de satisfaction des clients basé sur les résultats de l'enquête. Le score est calculé à l'aide de la formule suivante :  $[[\text{GSM\_Number de clients satisfaits (CSAT)}]] / [[\text{GSM\_Number de personnes chargées de répondre à l'enquête CSAT}]] * 100$ .

### GSM - Délai moyen de clôture des tickets

Nombre moyen de jours pour fermer les tickets. Ce score est calculé à l'aide de la formule suivante :  $[[\text{GSM-Durée cumulée des tickets fermés}]] / [[\text{GSM-Nombre de tickets fermés}]] / 24$ .

### GSM - Âge moyen des tickets ouverts

Nombre moyen de jours pendant lesquels les tickets restent ouverts. Le score est calculé à l'aide de la formule suivante :  $[[\text{GSM-Âge cumulé des tickets ouverts}]] / [[\text{GSM-Nombre de tickets ouverts}]] / 24$ .

### Délai de résolution moyen des tickets

Nombre moyen de jours pour résoudre les tickets. Le score est calculé à l'aide de la formule suivante :  $[[\text{GSM\_Summed durée des tickets résolus}]] / [[\text{GSM\_Number des tickets résolus}]] / 24$

### GSM - Délai de réponse moyen des tickets

Délai moyen accordé à un agent pour répondre à un ticket. Le score est calculé à l'aide de la formule suivante :  $[[\text{GSM-Durée cumulée du délai de la première réponse}]] / [[\text{GSM-Nombre de tickets répondus}]]$ .

### GSM\_Nombre de tickets résolus

Nombre quotidien de tickets gouvernementaux résolus. L'objectif de cet indicateur est de maximiser le nombre.

### GSM - Nombre de tickets fermés

Nombre quotidien de tickets fermés.

### GSM - Nombre de tickets auxquels une réponse a été apportée

Nombre quotidien de tickets auxquels les agents ont répondu.

Les indicateurs suivants ne sont pas affichés directement sur le tableau de bord mais sont utilisés dans le calcul des formules :

- GSM - Durée cumulée des tickets fermés (heures)
- GSM - Durée cumulée du délai de la première réponse (heures)

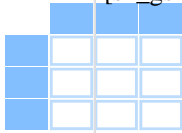


- GSM - Âge cumulé des tickets ouverts
- GSM - Durée cumulée des tickets résolus (heures)

## Répartitions

- GSM - Compte
- GSM - Âge
- GSM - AffectéÀ
- GSM - GroupeAffectation
- GSM - Catégorie
- GSM - Canal
- GSM - Contact
- GSM - Priorité
- GSM - Produit
- GSM -État

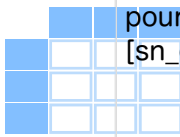
## Visualisations des données

Tableau de bord des services aux membres Visualisations de données

Titre	Type	Table source	Description
Tickets ouverts de plus de 30 jours par étape et par état	Tableau croisé  dynamique	Ticket de service pour gouvernement [sn_gsm_government_service_cas...]	Résumé détaillé des tickets ouverts datant de plus d'un mois, classés par étape et par état.
Tickets ouverts	Score 	Ticket de service pour gouvernement [sn_gsm_government_service_cas...]	Nombre total de tickets publics non résolus dans le système.
Tickets ouverts par semaine	Graphique  linéaire	Ticket de service pour gouvernement [sn_gsm_government_service_cas...]	Tendance hebdomadaire des tickets ouverts dans les dossiers gouvernementaux ouverts.

**Tableau de bord des services aux membres Visualisations de données (suite)**

Titre	Type	Table source	Description
Tickets ouverts datant de plus de 30 jours	Barre horizontale	Ticket de service pour gouvernement [sn_gsm_government_service_case]	Répartition des tickets ouverts du gouvernement datant de plus de 30 jours.
Tickets non affectés	Score	Ticket de service pour gouvernement [sn_gsm_government_service_case]	Nombre total de tickets publics pas encore affectés à des agents.
Tickets par type de ticket	Camembert	Ticket de service pour gouvernement [sn_gsm_government_service_case]	Pourcentage de tickets publics par type de ticket.
Tickets ouverts par étape et par état	Tableau croisé dynamique	Ticket de service pour gouvernement [sn_gsm_government_service_case]	Résumé détaillé des cas de gouvernement ouvert, classés par étape et par état.
Tickets fermés par semaine	Ligne	Ticket de service pour gouvernement [sn_gsm_government_service_case]	Tendance hebdomadaire des tickets publics fermés par agents.
Tickets ouverts par priorité	Barre horizontale	Ticket de service pour gouvernement [sn_gsm_government_service_case]	Répartition des tickets gouvernementaux non attribués par priorité.

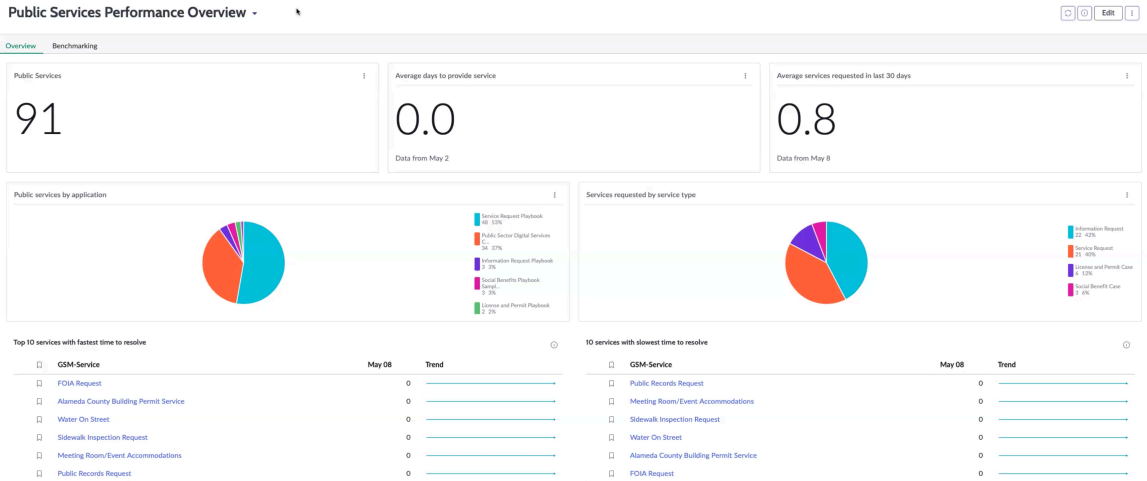


Traduction automatique

**Tableau de bord Vue d'ensemble des performances de services publics**

Utilisez le tableau de bord Vue d'ensemble du rendement des services publics pour évaluer les indicateurs clés de rendement et les visualisations de données sur les services publics offerts aux citoyens, aux entreprises et aux organismes et demandés par ceux-ci.

## Vue d'ensemble de la performance des services publics - Onglet Vue d'ensemble



## Vue d'ensemble des performances de la fonction publique – onglet Benchmarking



Traduction automatique

### Rôles Now Platform requis

- sn\_gsm.service\_offered\_viewer, nécessaire pour afficher les widgets et les données du tableau de bord.
- sn\_gsm.service\_offer\_admin, requis pour modifier le tableau de bord.

### Accéder au tableau de bord Vue d'ensemble des performances des services publics

Pour ouvrir le tableau de bord, accédez à **Tout > Platform Analytics > Bibliothèque > Tableaux de bord > Vue d'ensemble des performances de services publics.**

### Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont les différentes personnes de votre organisation utilisent ce tableau de bord, consultez ces cas d'utilisation.

**Tableau de bord Vue d'ensemble des performances des services publics Cas d'utilisation**

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Administrateur	Examine l'information comparative afin de suivre les services publics offerts aux électeurs, aux entreprises et aux organismes et demandés par ceux-ci.
Gestionnaire de services gouvernementaux, visualiseur de service et propriétaire	Surveille les services publics offerts aux citoyens, aux entreprises et aux organismes et demandés par ceux-ci. Agit comme suit : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Observer les tendances et les modèles à court et à long terme en matière de prestation de services.</li> <li>• Identifie les opportunités d'amélioration de la résolution des tickets, des performances des agents et de l'expérience de service.</li> </ul>

Traduction automatique

**Indicateurs**

**GSM - Nombre de tickets publics pour les services demandés**

Nombre quotidien de services gouvernementaux demandés par les électeurs, les entreprises et les organismes.

**GSM - Âge moyen de ticket public pour les services demandés**

Moyenne quotidienne des tickets gouvernementaux pour les services demandés par les électeurs, les entreprises et les agences. La moyenne est calculée à l'aide de la formule suivante :  $[[\text{GSM} - \text{Nombre de tickets publics pour les services demandés}]]/30$ .

**GSM - Durée moyenne de résolution des tickets publics**

Nombre moyen de jours pour résoudre les tickets publics.

**GSM - Nombre moyen de services fournis chaque semaine par type de service**

Nombre moyen de services gouvernementaux demandés pour chaque travail, par type de service. Le nombre est calculé à l'aide de la formule suivante :  $[[\text{GSM} - \text{Nombre moyen de jours pour fournir des services par type de service}]]/7$ .

**GSM - Durée moyenne de résolution des tickets publics au cours des 365 derniers jours**

Nombre moyen de jours pour résoudre des tickets publics au cours des 12 derniers mois.

**GSM - Nombre moy. de services demandés chaque semaine par type de service**

Nombre moyen de services publics demandés chaque semaine par type de service. Le nombre est calculé à l'aide de la formule suivante :  $[[\text{GSM} - \text{Nombre de services demandés chaque semaine par type de service}]]/7$ .

**GSM - Nombre de services demandés chaque semaine par type de service**

Nombre moyen de services gouvernementaux demandés chaque semaine, par type de service. Mesuré quotidiennement.

**GSM - Nombre moyen de jours pour fournir des services par type de service**

Nombre de services gouvernementaux fournis chaque semaine par type de service. Mesuré quotidiennement.

**GSM - Services publics avec le délai de résolution le plus rapide/le plus lent**

Services publics qui ont les délais de résolution les plus rapides et les plus lents.

**Répartitions**

- GSM - GroupeAffectation
- GSM - Public.ServiceOuvert.Type
- GSM - Produit
- GSM -État




**Visualisations des données**

**Tableau de bord Vue d'ensemble des performances des services publics Visualisations de données**

Titre	Type	Table source	Description
10 principaux services demandés au cours des 30 derniers jours		Ticket de service pour gouvernement [sn_gsm_government_period_case]	Top 10 des services demandés sur une période de 30 jours.
Top 10 des services avec le plus de tickets ouverts au cours des 7 derniers jours		Ticket de service pour gouvernement [sn_gsm_government_period_case]	Top 10 des services demandés sur une période de sept jours (hebdomadaire).
Top 10 des services demandés au cours des 6 derniers mois		Ticket de service pour gouvernement [sn_gsm_government_period_case]	Top 10 des services demandés sur une période de 6 mois.

Traduction automatique

**Tableau de bord Vue d'ensemble des performances des services publics Visualisations de données (suite)**

Titre	Type	Table source	Description
Services demandés par type de service	 à secteurs	Ticket de service pour gouvernement [sn_gsm_government_service_case]	Répartition (pourcentage) des services gouvernementaux demandés par les électeurs, les entreprises et les organismes.
Services publics		Définition du service [sn_case_type_selection]	Nombre total de tous les services publics disponibles dans le système.
Services publics par application	 à secteurs	Définition du service [sn_case_type_selection]	Répartition (pourcentage) des services publics disponibles dans le système.

Traduction automatique

**Référence Services digitaux pour le secteur public**

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur Services digitaux pour le secteur public.

Informations de référence	Liens vers des rubriques
Services digitaux pour le secteur public Listes et formulaires	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Base des services digitaux pour le secteur public</a></li> <li>• <a href="#">Formulaires de tickets</a></li> <li>• <a href="#">Base des services digitaux pour le secteur public</a></li> <li>• <a href="#">Formulaires de profil</a></li> </ul>
Composants installés avec Services digitaux pour le secteur public les applications	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Composants installés avec Base des services digitaux pour le secteur public</a></li> <li>• <a href="#">Rôles installés avec Base des services digitaux pour le secteur public</a></li> <li>• <a href="#">Rôles basés sur les profils dans Services digitaux pour le secteur public</a></li> <li>• <a href="#">Données de démonstration installées avec Services digitaux pour le secteur public</a></li> <li>• <a href="#">Modules d'extension installés avec Services digitaux pour le secteur public</a></li> </ul>
Modèle de données et rubriques de catalogue	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Modèle de données Services digitaux pour le secteur public</a></li> <li>• <a href="#">Services digitaux pour le secteur public Relations des rôles principaux</a></li> <li>• <a href="#">Liste de catalogue de services pour gouvernement</a></li> </ul>

## Modèle de données Services digitaux pour le secteur public

Découvrez l'application Services digitaux pour le secteur public en affichant le modèle de données et les diagrammes de relation de rôles. Ces diagrammes montrent les relations entre les tables et les rôles au sein de l'application et fournissent une vue d'ensemble du fonctionnement de l'application Services digitaux pour le secteur public .

### Modèle de données Services digitaux pour le secteur public

Le diagramme suivant illustre les tables et leurs relations au sein de l'application Services digitaux pour le secteur public.

La flexibilité de la plateforme Services digitaux pour le secteur public vous fournit un modèle de données que vous pouvez étendre et exploiter pour répondre à vos besoins.

Utilisez le modèle de données de base d'installation amélioré pour fournir aux utilisateurs autorisés des rôles supplémentaires pour accéder aux tickets (lire ou mettre à jour), aux éléments d'emplacement de l'agence et à tous les éléments de base d'installation.

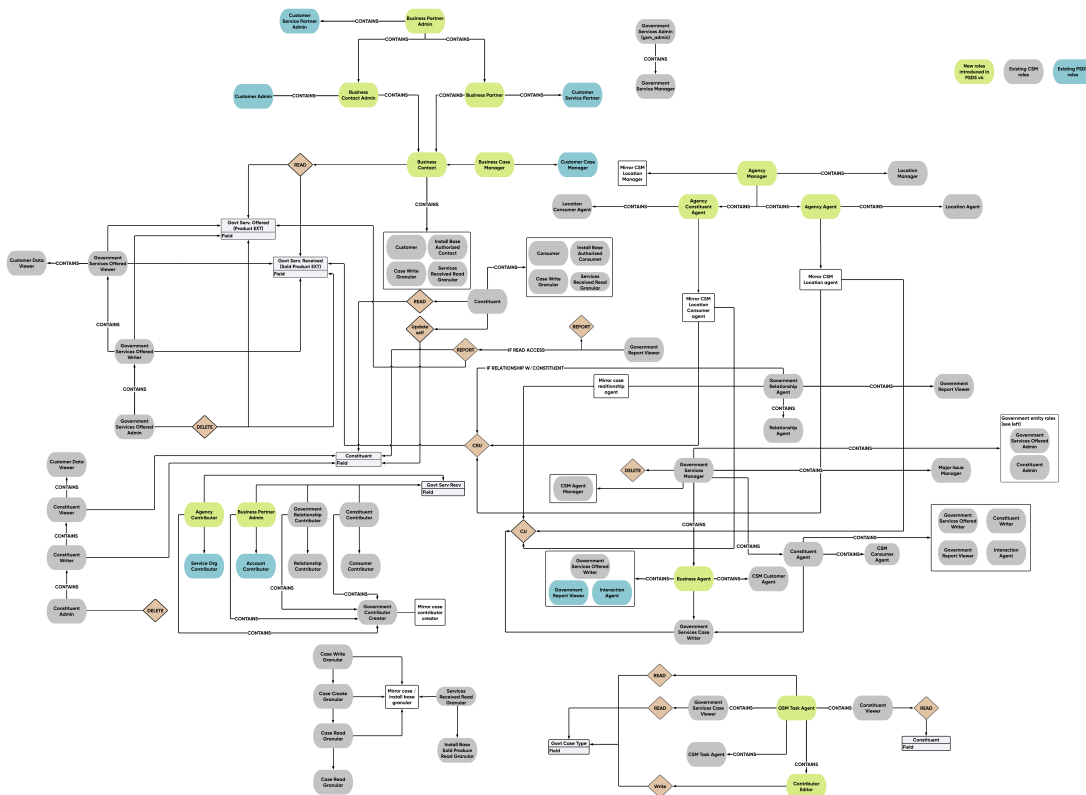
**Remarque :**

Dans Services digitaux pour le secteur public la version 8.0, les tables Services offerts et Services reçus ont été migrées vers la table Définition de service. Les champs liés à une catégorie dans les formulaires de service pour gouvernement sont également supprimés, et la table source du tableau de bord Vue d'ensemble des performances des services offerts a changé de parent. Pour plus d'informations, consultez [Configurer une définition de service pour les Playbooks dans Services digitaux pour le secteur public.](#)

## Services digitaux pour le secteur public Relations des rôles principaux

Le diagramme suivant montre les relations des rôles principaux au sein de l'application Services digitaux pour le secteur public . Utilisez ce diagramme pour comprendre comment chaque rôle est lié aux autres rôles au sein de l'application.

### Relations des rôles principaux



Traduction automatique

## Liste de catalogue de services pour gouvernement

Les services suivants sont des éléments de catalogue de service public du système de base proposés dans le Government Service Portal.

Ces services s'affichent automatiquement pour les utilisateurs enregistrés. Lorsqu'un utilisateur utilise l'un de ces éléments de catalogue pour soumettre une demande, il mappe automatiquement le ticket à certaines demandes prédéfinies. .

Pour en savoir plus sur la configuration et la personnalisation des services publics proposés par votre agence (et affichés dans votre catalogue de services Government Service Portal), reportez-vous à la section [Configurer un service pour un membre, une entreprise ou une agence](#).

Un utilisateur peut accéder au catalogue de services et créer un ticket à l'aide des catégories et sous-catégories décrites dans la table suivante.

## Éléments de catalogue de demandes de service public

### Éléments de catalogue de demande de service

Catégorie	Sous-catégorie		Description
Animal	N/A	Animal agressif	Signaler les animaux réellement agressifs, par opposition aux animaux qui ne font qu'aboyer ou errer en liberté
		Animal maltraité ou négligé	Signaler un animal domestique blessé, maltraité, négligé ou en danger
		Animal blessé	Signaler tout animal n'appartenant à personne, blessé ou malade, qui se trouve sur la voie publique, un lieu public, un parc municipal, un poteau, un fil électrique ou une voie ferrée
		Enlèvement des animaux sauvages, errants ou morts	Signaler ou demander l'enlèvement d'un animal sauvage ou errant de l'emprise publique
Habitations, bâtiments et structures	Logement	Véhicule abandonné (propriété privée)	Signale les véhicules abandonnés sur les terrains privés occupés, les terrains privés vacants et les terrains publics vacants
		Inspection De Logement, Animal	Signaler les problèmes d'animaux résidentiels, tels que les excréments d'animaux, un trop grand nombre d'animaux et/ou des animaux exotiques sur une propriété privée occupée
		Inspection du logement, protection contre les incendies	Signaler les équipements de protection contre les incendies endommagés ou manquants (p. ex.

Traduction automatique

Éléments de catalogue de demande de service (suite)

Catégorie	Sous-catégorie		Description
			extincteur, échelle d'incendie, détecteur de fumée) dans des propriétés de location résidentielle
		Inspection de logement, propriété résidentielle vacante	Signaler une propriété résidentielle devenue accessible au public et qui représente un danger pour la communauté
		Prospectus illégaux	Signaler des prospectus illégaux sur une propriété privée
Ordures, recyclage et graffiti	Ordures	Remplacement d'une poubelle endommagée	Soumettre une demande de remplacement d'une poubelle endommagée
		Problème de poubelles publiques	Signaler des poubelles publiques qui débordent afin qu'elles soient vidées
		Décharge sauvage	Signaler la présence de grandes quantités de sacs poubelles, d'éléments en vrac ou de matériaux de construction qui sont apparus pendant la nuit ou un acte de décharge à partir d'un véhicule dont on a été témoin
	Collecte d'ordures ménagères manquée	Signaler une collecte d'ordures ménagères manquée	
	Recyclage	Collecte de recyclage manquée	Signaler une collecte de recyclage résidentiel manquée
	Graffiti	Suppression des graffitis	Signaler des graffitis sur une propriété privée ou publique
Parcs et arbres	Parcs	Poubelles de parcs	Demande que les poubelles débordantes et les déchets autour des poubelles soient retirés des propriétés de parcs et loisirs
		Entretien des parcs	Demandez de l'entretien dans un parc public ou une structure de parc (p. ex., pavillon ou

Traduction automatique

Éléments de catalogue de demande de service (suite)

Catégorie	Sous-catégorie		Description
			gazebo). Les demandes d'entretien typique des parcs comprennent les déchets au sol, le remplacement des ballons de basket, les réparations des courts de tennis/ basket, les réparations des clôtures, les réparations des bancs, les travaux de maçonnerie, les réparations des fontaines à eau et d'autres fuites d'eau extérieures.
	Arbres	Partie d'un arbre tombée	Signaler une branche détachée ou tombée d'un arbre de la rue de la ville qui constitue un danger pour le transport ou la sécurité publique
		Inspection d'un arbre dans la rue	Demander une inspection d'un arbre de la rue de la ville susceptible de nécessiter d'être enlevé ou élagué
		Demande de plantation d'arbre	Demandes de plantation d'un arbre sur la promenade municipale située devant votre maison
		Demande d'enlèvement d'arbre	Demander l'enlèvement d'un arbre mort ou malade sur la voie publique
Sécurité publique	N/A	Plainte sur le bruit d'équipements	Signale les bruits excessifs provenant de climatiseurs, de compresseurs, de générateurs ou de toute autre pièce d'équipement industriel ou commercial
		Déversements ou décharge dans les cours d'eau naturels	Signaler la pollution dans les rivières, les lacs ou les égouts
		Problèmes d'approvisionnement en eau	Signaler des problèmes d'approvisionnement en eau ou l'absence d'eau dans la propriété

Traduction automatique

Éléments de catalogue de demande de service (suite)

Catégorie	Sous-catégorie		Description
Rues et trottoirs	Rues	Demande de nettoyage des rues	Demander le balayage des déchets de la rue par une balayeuse de voirie
		Eau stagnant dans la rue	Signaler de l'eau stagnant dans la rue en raison de la rupture de bouches d'incendie, de canalisations...
		Supprimer une obstruction au droit de passage (ROW)	Signaler les éléments tels que les poteaux en béton, le bois, les outils, les pièces automobiles et autres qui constituent des obstructions au droit de passage (ROW)
		Nids-de-poule	Signaler un nid-de-poule (dommage au niveau de la surface d'une rue ou dépression/creux dans la surface d'une route causé par l'usure ou l'affaissement)
	Trottoirs	Demande d'inspection de trottoir	Signaler l'état des trottoirs de la ville ou des problèmes de rampe d'accès (ADA).
Trafic et stationnement	Stationnement	Parcmètre cassé	Signaler un parcmètre cassé
		Plaine concernant le stationnement	Signaler un stationnement illégal suspecté
	Trafic	Panneaux « Défense d'entrer » endommagés ou manquants	Signaler les problèmes de maintenance de panneaux « Défense d'entrer » endommagés ou manquants
		Panneaux stop endommagés ou manquants	Signaler les problèmes de maintenance de panneaux « Stop » endommagés ou manquants
		Plaque de nom de rue endommagée ou manquante	Signaler une plaque de nom de rue endommagée ou manquante à remplacer ou à réparer
		Feu de signalisation	Signaler les feux de signalisation et/ou les feux pour piétons qui ne

Traduction automatique

### Éléments de catalogue de demande de service (suite)

Catégorie	Sous-catégorie		Description
			fonctionnent pas ou qui clignotent
Eau et égouts	Égout	Examen des égouts	Signalez tout problème lié aux égouts, tel que l'endommagement ou l'absence d'un couvercle de regard d'égout, une odeur d'égout sans preuve visuelle ou la présence de racines d'arbre dans une bouche d'égout susceptible de provoquer un refoulement.
		Débordement d'égout	Signaler des fuites ou des débordements d'eau d'égout provenant de tuyaux extérieurs.
	Couvercle de compteur d'eau manquant ou endommagé	Signalez un couvercle de compteur d'eau manquant ou endommagé.	
	Odeur ou mauvais goût de l'eau	Signaler toute odeur ou goût inhabituel associé à l'eau du robinet d'un logement	
	Bouche d'incendie ouverte	Signaler que de l'eau s'écoule de la buse d'une bouche d'incendie.	

### Éléments de catalogue de demande d'informations

Catégorie	Description
Demande FOIA	Soumettez une demande pour obtenir des informations FOIA qui ne sont pas rapidement disponibles dans le cadre des services d'entreprise normaux de cette agence gouvernementale.
Demande du public	Soumettez une demande pour obtenir des informations publiques qui ne sont pas rapidement disponibles dans le cadre des services d'entreprise normaux de cette agence gouvernementale.

## Éléments de catalogue de demandes de licences et d'autorisations

Catégorie	Description
Demander une licence	Présenter une demande de permis de pêche commerciale.

## Éléments de catalogue de demandes d'avantages sociaux

Catégorie	Description
Faire une demande d'aide nutritionnelle	Demander une aide financière pour que les personnes et les familles puissent se nourrir.
Faire une demande d'assurance-chômage	Demander des prestations temporaires en espèces pour les travailleurs qui se sont retrouvés au chômage sans que ce soit de leur faute et qui sont actuellement capables, disponibles et à la recherche active d'un emploi.
Demander des services de réadaptation professionnelle	Demander de l'aide pour les personnes ayant une déficience intellectuelle ou développementale.

## Formulaires pour le secteur public

Utilisez des formulaires pour afficher et mettre à jour des informations Services digitaux pour le secteur public.

Le formulaire est l'interface utilisateur où les agents font la plupart de leur travail. Les configurations des formulaires de l'espace de travail fonctionnent sans modification dans l'espace de travail configurable, mais les configurations peuvent affecter le fonctionnement de votre espace de travail configurable.

Les formulaires de ticket et les formulaires de profil sont les deux principaux types de formulaires avec lesquels les agents de services gouvernementaux et les électeurs interagissent dans l'application Services digitaux pour le secteur public . Les formulaires et leurs champs sont personnalisables par un administrateur et peuvent être mappés à des tables spécifiques pour capturer diverses informations sur les clients.

### Base des services digitaux pour le secteur public Formulaires de tickets

Les agents peuvent créer des formulaires de ticket pour afficher des informations détaillées sur les questions, les demandes et les problèmes des membres, des personnes concernées de l'entreprise ou des agents. Les membres, les personnes concernées de l'entreprise ou les agents peuvent également consulter le formulaire pour voir l'état de leurs demandes et tickets de service.

Un agent de service pour gouvernement crée un ticket pour identifier la demande ou le problème d'un membre et suivre les activités associées à la résolution du problème. Un agent utilise également un ticket pour suivre la communication avec le membre, y compris les canaux de communication utilisés.

Les activités du ticket incluent toute action mise en œuvre pour résoudre un problème. Cela peut inclure les appels téléphoniques ou les e-mails, les recherches dans la base de connaissances, les conversations avec des experts techniques et les demandes de répartition adressées aux agents de service sur site, ainsi que d'autres activités.

À partir du formulaire de ticket, un agent peut associer et stocker les informations connexes, telles que le nom, le numéro de téléphone et l'entreprise du membre ou du candidat ; les informations de compte ; détails de l'application et tout accord associé sur les niveaux de service (SLA).

Il existe plusieurs fonctionnalités clés dans un ticket.

- Communication entre un agent et le membre ou le candidat, ou entre un agent et d'autres employés au sein de l'organisation. Les détails de toutes les communications internes et externes sont enregistrés dans le formulaire de ticket.
- Toutes les tâches supplémentaires qui résultent d'un ticket, comme une commande de travaux. Les tâches sont suivies à partir d'une liste connexe sur le formulaire de ticket. Ces tâches peuvent être internes à l'organisation ou impliquer le membre.
- Les informations provenant du ticket qui peuvent être incluses dans la base de connaissances et utilisées pour aider à résoudre d'autres ticket.

Il existe deux vues de formulaire de tickets différentes : une vue détaillée disponible pour les agents et les gestionnaires d'agents dans l'application et une vue simplifiée disponible pour les Services digitaux pour le secteur public membres à partir du Portail des services pour gouvernement.

### Formulaire de ticket de service pour gouvernement

Un agent de service pour gouvernement crée un ticket pour identifier la demande d'un électeur et suivre les activités liées à la résolution du problème. Le formulaire Ticket capture et affiche des informations détaillées sur le problème ou la demande d'un membre.

#### Formulaire de ticket de service pour gouvernement

Champ	Description
Numéro	Numéro généré automatiquement pour le ticket. Les numéros des tickets utilisent le préfixe par défaut GOVCS.
Type de candidat	Type de demandeur : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuel</li> <li>• Business</li> <li>• Agence</li> </ul>
Business	Nom de l'entreprise. Si l'entreprise n'existe pas, l'agent peut créer un enregistrement professionnel à partir du ticket.
Contact professionnel	Nom du contact professionnel. Si le contact professionnel n'existe pas, l'agent peut créer un enregistrement de contact professionnel à partir du ticket.
Canal	Méthode par laquelle le membre a initié le contact et le ticket a été ouvert : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Web (par défaut)</li> <li>• Téléphone</li> <li>• E-mail</li> <li>• Messagerie instantanée</li> <li>• Réseau social</li> <li>• Communauté</li> <li>• Alerte</li> </ul>

**Formulaire de ticket de service pour gouvernement (suite)**

Champ	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Virtual Agent</li> <li>• En personne</li> </ul>
Membre	Nom du membre. Si le membre n'existe pas, l'agent peut créer un enregistrement de membre à partir du ticket.
Demandé par l'agence	Nom de l'agence qui a demandé le ticket.
Affecté à l'agence	Nom de l'agence à laquelle le ticket est affecté.
Service	Service demandé indiqué dans le ticket.
Ouverts	Date et heure d'ouverture du ticket.
Priorité	La priorité affectée : <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 — Critique</li> <li>• 2 — Élevée</li> <li>• 3 — Modérée</li> <li>• 4 — Faible (par défaut)</li> </ul>
Groupe d'affectation	Groupe d'agents des services pour gouvernement affecté.
Affecté à	Agent affecté. Si un groupe est sélectionné dans le champ <b>Groupe d'affectation</b> , l'agent affecté doit appartenir à ce groupe.
Objectif primaire	Raison pour laquelle le membre a créé le ticket : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avantages des membres : services que les membres peuvent demander.</li> <li>• Procédures de gouvernance : autres types d'affaires telles que les fraudes, les appels, les enquêtes, les plaintes.</li> </ul>
Partenaire	Le nom de la société partenaire.
Contact du partenaire	Le nom du contact du partenaire pour ce ticket.
Description brève	Description brève de la question, de la demande ou du problème.
Informations sur le candidat	
Type d'identification primaire	Type de document utilisé comme identification de membre : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Numéro de sécurité sociale</li> <li>• Numéro d'identification national</li> <li>• Numéro de permis de conduire</li> <li>• ID Medicare</li> </ul>

**Formulaire de ticket de service pour gouvernement (suite)**

Champ	Description
Champ d'identification	Un des champs suivants, en fonction de la sélection dans le champ <b>Type d'identification primaire</b> : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Numéro de sécurité sociale</li> <li>• Numéro d'identification national</li> <li>• Numéro de permis de conduire</li> <li>• ID Medicare</li> </ul>
E-mail	L'adresse e-mail du demandeur.
Rue	Nom de rue de l'adresse principale.
Ville	Ville pour l'adresse principale.
État/Province	État ou province pour l'adresse principale.
Code postal	Code postal de l'adresse principale.
Pays	Pays du demandeur.
Informations sur l'application	
Date signalée	Date à laquelle le ticket a été soumis. Ce champ utilise par défaut la date de création du ticket, mais il peut être modifié.
Date de la décision	Date à laquelle une décision concernant l'affaire a été prise.
État de l'application	État de l'application : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Approuvé</li> <li>• Baissé</li> </ul>
Description	Description de l'état du ticket.
Notes	
Liste de surveillance	Les utilisateurs qui reçoivent des notifications concernant ce ticket lorsque des commentaires supplémentaires sont ajoutés ou lorsque l'état d'un ticket passe à <b>Résolu</b> ou <b>Fermé</b> .  Cliquez sur l'icône Ajouter ma personne pour vous ajouter à la liste de surveillance.
Liste de notes de travail	Les utilisateurs internes qui reçoivent une notification concernant ce ticket lorsque des notes de travail sont ajoutées. Vous ne pouvez ajouter que des utilisateurs internes à la liste des notes de travail.  Cliquez sur l'icône Ajouter ma personne pour vous ajouter à la liste de surveillance.
Commentaires supplémentaires (visible par le client)	Commentaires du ticket visibles par le membre.

Traduction automatique

**Formulaire de ticket de service pour gouvernement (suite)**

Champ	Description
Notes de travail	<p>Informations sur la façon de résoudre le ticket ou les mesures prises pour le résoudre, le cas échéant.</p> <p>Les utilisateurs internes qui ont été ajoutés à la liste Notes de travail reçoivent une notification indiquant que des notes de travail sur un ticket ont été ajoutées.</p> <p>Vous pouvez configurer la notification, au besoin. Les notes sont consultables par l'administrateur, l'agent et le gestionnaire d'agent.</p>
Contributeurs	
Utilisateurs contributeurs	<p>Lorsqu'un utilisateur ayant le rôle d'agent de tâche de ticket (sn_customerservice.case_task_agent) est affecté à une tâche de ticket, l'utilisateur est ajouté au champ <b>Utilisateurs contributeurs</b>.</p> <p>Si cet utilisateur est supprimé du champ <b>Affecté à</b> du formulaire de tâche de ticket et qu'il n'est affecté à aucune autre tâche pour le ticket, il est également supprimé du champ <b>Utilisateurs contributeurs</b>.</p>
Groupes de contributeurs	<p>Lorsqu'un utilisateur ayant le rôle d'agent de tâche de ticket (sn_customerservice.case_task_agent) est affecté à une tâche de ticket, le groupe d'affectation de l'utilisateur est ajouté au champ <b>Groupe de contributeurs</b>.</p> <p>Si l'utilisateur est supprimé du champ <b>Affecté à</b> du formulaire de tâche de ticket et qu'aucun autre membre de son groupe d'affectation n'est affecté à d'autres tâches pour le ticket, le groupe d'affectation est supprimé du champ <b>Groupes de contributeurs</b>.</p> <p>Si un groupe est supprimé du champ <b>Groupe d'affectation</b> du formulaire de tâche de ticket et que le groupe n'est affecté à aucune autre tâche du ticket, le groupe d'affectation est supprimé du champ <b>Groupes de contributeurs</b>.</p>
Informations sur la résolution	
Résolu par	Agent auquel le ticket est affecté lorsque le ticket est résolu.
Résolu	Date et heure auxquelles le ticket a été résolu.
Code de résolution	<p>Liste des états de résolution pour le ticket.</p> <p>Ce champ est obligatoire lorsqu'un agent propose une solution pour un ticket.</p>
Fermé par	Nom de l'utilisateur qui a fermé le ticket.
Fermé	Date et heure de fermeture du ticket.
Cause	Détails sur la cause de la résolution.
Notes de résolution	Détails sur la manière dont le ticket a été fermé. Ce champ est obligatoire si un agent du service client ou un gestionnaire d'agent ferme un ticket. Si un membre ferme un dossier, ce n'est pas obligatoire.

Traduction automatique

## Listes connexes du formulaire de demande de service pour gouvernement

Le formulaire de ticket comprend des listes connexes qui stockent des informations sur les tickets et que les agents peuvent utiliser pour effectuer des tâches liées au ticket. Les agents gouvernementaux peuvent accéder à un ticket de demande de service, à un ticket de demande d'informations ou à un ticket de licence et d'autorisation et consulter les listes connexes suivantes.

### Listes connexes du formulaire de ticket de service pour gouvernement

Liste connexe	Description
Tâches de tickets	<p>Tâches qui ont été créées pour ce ticket par l'agent du service pour gouvernement ou le gestionnaire d'agents. Lorsque vous créez une tâche ou modifiez l'état d'une tâche, l'information est enregistrée dans le champ <b>Activité</b> du ticket.</p> <p>Lorsque vous créez une tâche de ticket, le système génère un numéro de tâche avec un préfixe. Les tâches de ticket nouvelles et existantes, quel que soit leur état, utilisent toutes les deux le préfixe CSTASK.</p>
Parties connexes	Une liste de parties liées, telles que des contacts ou des membres, ajoutée au ticket.
Tickets connexes	Une liste de tickets créés pour le même compte ou contact.
Ordres de travail	Une liste de commandes de travaux créées pour ce ticket.
Interactions	Une liste complète des interactions créées entre les électeurs et l'agent du service gouvernemental pour ce ticket. Les interactions utilisent le préfixe IMS.
SLA	Les accords sur les niveaux de service qui sont associés à ce ticket.
E-mails de brouillon	Les e-mails qui n'ont pas été envoyés.
E-mails	<p>Le journal d'e-mail du ticket. Une liste des e-mails envoyés ou reçus dans le cadre de la résolution de ce ticket.</p> <p>L'agent de service gouvernemental ou le gestionnaire d'agent peut envoyer des e-mails à partir du ticket, comme des mises à jour et des demandes de renseignements aux électeurs ou à d'autres agents ou parties. Un changement dans l'état du ticket déclenche l'envoi automatique d'un e-mail au membre.</p> <p>Les personnes-ressources des membres peuvent créer et mettre à jour des cas par courriel et recevoir des mises à jour de la part des agents des services gouvernementaux.</p>
Tâches bloquées	Liste des tâches bloquantes créées pour ce ticket. Une tâche bloquante est un élément qui empêche l'agent de progresser vers la résolution du ticket.
Escalades	Une liste des enregistrements d'escalade liés à ce ticket.
Connaissance jointe	Articles de la base de connaissances joints comme solution proposée pour le ticket.
Lacunes en connaissances	Tâches de commentaire créées lorsqu'une lacune de connaissances est signalée.

## Listes connexes du formulaire de ticket de service pour gouvernement (suite)

Liste connexe	Description
Rendez-vous	<p>Les rendez-vous que l'agent du gouvernement prend avec l'électeur ou d'autres personnes dans le cadre de la résolution de cette affaire.</p> <p>Lorsque vous créez un rendez-vous, un message de création de rendez-vous est enregistré dans le champ <b>Activité</b> du ticket. L'utilisateur sélectionné dans le champ <b>À</b> sur le formulaire de rendez-vous reçoit un e-mail avec les détails du rendez-vous.</p>

### Formulaire de ticket de demande de service

Un agent de service pour gouvernement peut créer un ticket à l'aide du formulaire de ticket de demande de service pour capturer des informations détaillées sur les questions, les demandes et les problèmes des membres, des personnes concernées de l'entreprise ou des agents. Les membres, les personnes concernées de l'entreprise ou les agents peuvent également consulter le formulaire pour voir l'état de leurs demandes et tickets de service.

Un agent des services gouvernementaux crée un ticket pour identifier la question ou le problème d'un électeur et suivre les activités liées à sa résolution. Un agent utilise également un ticket pour suivre la communication avec le membre, y compris les canaux de communication utilisés.

Les activités du ticket incluent toute action mise en œuvre pour résoudre un problème. Cela peut inclure les appels téléphoniques ou les e-mails, les recherches dans la base de connaissances, les conversations avec des experts techniques et les demandes de répartition adressées aux agents de service sur site, ainsi que d'autres activités.

Dans le formulaire de ticket, un agent peut associer et stocker les informations connexes, telles que le nom, le numéro de téléphone et la société du membre. les informations de compte ; des informations sur les produits et les actifs ; Détails du contrat de service et des autorisations, et tout accord associé sur les niveaux de service (SLA).

Il existe plusieurs fonctionnalités clés dans un ticket.

- Communication entre un agent et le membre, ou entre un agent et d'autres employés au sein de l'organisation. Les détails de toutes les communications internes et externes sont enregistrés dans le formulaire de ticket.
- Toutes les tâches supplémentaires qui résultent d'un ticket, comme une commande de travaux. Les tâches sont suivies à partir d'une liste connexe sur le formulaire de ticket. Ces tâches peuvent être internes à l'organisation ou impliquer le membre.
- Les informations provenant du ticket qui peuvent être incluses dans la base de connaissances et utilisées pour aider à résoudre d'autres ticket.

Il existe deux vues de formulaire de tickets différentes : une vue détaillée disponible pour les agents et les gestionnaires d'agents dans l'application Services digitaux pour le secteur public et une vue simplifiée disponible pour les membres externes à partir du Government Service Portal.

### Vue de l'agent

La vue de l'agent pour le formulaire de ticket comprend les éléments suivants :

- Une chronologie qui fournit un affichage visuel des activités de ticket.
- Les entités référencées pour le ticket, y compris les informations de compte et de contact, les informations sur les produits et les actifs, les détails des contrats de service et des autorisations liées aux services, ainsi que les SLA pertinents. À l'exception des SLA, ces renseignements existent dans le système et peuvent être associés au ticket par l'agent ou le gestionnaire d'agent.
- Toute communication portant sur le ticket, à la fois externe et interne. Ces informations sont stockées dans le champ **Commentaires supplémentaires** (communications externes), le champ **Notes de travail** (communications internes) et le champ **Notes de résolution**. Le champ **Notes de résolution** stocke des détails à propos de la résolution du ticket, et le champ **Activité** qui stocke toutes les communications dans une liste chronologique.

Les agents et les gestionnaires peuvent afficher un formulaire de ticket dans l'application Services digitaux pour le secteur public en accédant à **Listes > Demandes de service** et en sélectionnant l'une des options de menu suivantes :

- **Tous**
- **Mes tickets**
- **Mes éléments ouverts**
- **Non affecté pour mon groupe**

À partir de la liste de tickets, cliquez sur un numéro de ticket pour afficher le formulaire de ticket.

#### Formulaire de ticket de service pour gouvernement (vue agent)

Champ	Description
Numéro	Numéro généré automatiquement pour le ticket. Les numéros des tickets utilisent le préfixe par défaut GOVCS.
Ouverts	Date et heure d'ouverture du ticket.
Type de candidat	Type de demandeur : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuel</li> <li>• Business</li> <li>• Agence</li> </ul>
Business	Nom de l'entreprise. Si l'entreprise n'existe pas, l'agent peut créer un enregistrement professionnel à partir du ticket.
Contact professionnel	Nom du contact professionnel. Si le contact professionnel n'existe pas, l'agent peut créer un enregistrement de contact professionnel à partir du ticket.
Membre	Nom du membre. Si le membre n'existe pas, l'agent peut créer un enregistrement de membre à partir du ticket.
Priorité	La rapidité avec laquelle l'agent doit traiter la demande de service. Le classement des priorités est le suivant : <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 — Critique</li> <li>• 2 — Élevée</li> </ul>

**Formulaire de ticket de service pour gouvernement (vue agent) (suite)**

Champ	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3 — Modérée</li> <li>• 4 — Faible (par défaut)</li> </ul>
Canal	<p>Méthode par laquelle le membre a initié le contact et le ticket a été ouvert :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Web (par défaut)</li> <li>• Téléphone</li> <li>• E-mail</li> <li>• Messagerie instantanée</li> <li>• Réseau social</li> <li>• Communauté</li> <li>• Alerte</li> <li>• Virtual Agent</li> <li>• En personne</li> </ul>
Objectif primaire	<p>Raison pour laquelle le membre a créé le ticket :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Avantages des membres</b> : services que les membres peuvent demander.</li> <li>• <b>Procédures de gouvernance</b> : autres types d'affaires telles que les fraudes, les appels, les enquêtes, les plaintes.</li> </ul> <p>La valeur par défaut est <b>Avantages du membre</b>.</p>
Service	Service demandé indiqué dans le ticket. Par défaut, ce champ affiche les services publics avec « Type de service » = Demandes de service.
Affecté à l'agence	Nom de l'agence à laquelle le ticket est affecté.
Demandé par l'agence	Nom de l'agence qui a demandé le ticket.
Groupe d'affectation	Groupe d'agents des services pour gouvernement affecté.
Affecté à	Agent(s) auquel le ticket est affecté. Si un groupe est sélectionné dans le champ <b>Groupe d'affectation</b> , l'agent affecté doit appartenir à ce groupe.
Service	Service demandé indiqué dans le ticket.
Description brève	Description brève de la question, de la demande ou du problème. Les utilisateurs peuvent utiliser les résultats de recherche connexes pour trouver une liste d'articles de la base de connaissances avec une solution possible.
Demander un emplacement	
Type d'adresse	Le type d'emplacement où le problème est signalé. <b>Adresse</b> ou <b>intersection</b>
Rue	Adresse à laquelle se trouve le problème. Ce champ n'est requis que si <b>Adresse</b> est sélectionnée comme type d'adresse.

Traduction automatique

## Formulaire de ticket de service pour gouvernement (vue agent) (suite)

Champ	Description
Première rue transversale, deuxième rue transversale	Intersections où se trouve le problème. Ce champ n'est requis que si <b>Intersection</b> est sélectionné comme type d'adresse.
Ville	Ville où se situe le problème.
État/Province	État ou province où se trouve le problème.
Code postal	Code postal où se trouve le problème.
Pays	Pays où se trouve le problème.
Latitude, Longitude	Coordonnées où se trouve le problème. Ce champ est obligatoire pour l'un ou l'autre type d'adresse et se remplit automatiquement en fonction des données d'adresse saisies.
Détails de la demande	
Date signalée	Date à laquelle le ticket a été soumis. Ce champ utilise par défaut la date de création du ticket, mais il peut être modifié.
Description	Description de l'état du ticket.
Informations sur le candidat	
Type d'identification primaire	Type de document utilisé comme identification de membre : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Numéro de sécurité sociale</li> <li>• Numéro d'identification national</li> <li>• Numéro de permis de conduire</li> <li>• ID Medicare</li> </ul>
Champ d'identification	Un des champs suivants, en fonction de la sélection dans le champ <b>Type d'identification primaire</b> : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Numéro de sécurité sociale</li> <li>• Numéro d'identification national</li> <li>• Numéro de permis de conduire</li> <li>• ID Medicare</li> </ul>
E-mail	L'adresse e-mail du demandeur.
Rue	Nom de rue de l'adresse principale.
Ville	Ville pour l'adresse principale.
État/Province	État ou province pour l'adresse principale.
Code postal	Code postal de l'adresse principale.
Pays	Pays du demandeur.
Notes	

**Formulaire de ticket de service pour gouvernement (vue agent) (suite)**

Champ	Description
Liste de surveillance	<p>Les utilisateurs qui reçoivent des notifications concernant ce ticket lorsque des commentaires supplémentaires sont ajoutés ou lorsque l'état d'un ticket passe à <b>Résolu</b> ou <b>Fermé</b>.</p> <p>Cliquez sur l'icône Ajouter ma personne pour vous ajouter à la liste de surveillance.</p>
Liste de notes de travail	<p>Les utilisateurs internes qui reçoivent une notification concernant ce ticket lorsque des notes de travail sont ajoutées. Vous ne pouvez ajouter que des utilisateurs internes à la liste des notes de travail.</p> <p>Cliquez sur l'icône <b>M'ajouter</b> pour vous ajouter à la liste de surveillance.</p>
Commentaires supplémentaires (membre visible)	<p>Plus d'informations sur le problème selon les besoins. Tous les utilisateurs qui peuvent afficher les incidents peuvent également voir les commentaires additionnels.</p>
Notes de travail	<p>Informations sur la façon de résoudre le ticket ou les mesures prises pour le résoudre, le cas échéant.</p> <p>Les utilisateurs internes qui ont été ajoutés à la liste Notes de travail reçoivent une notification indiquant que des notes de travail sur un ticket ont été ajoutées.</p> <p>Vous pouvez configurer la notification, au besoin. Les notes sont consultables par l'administrateur, l'agent et le gestionnaire d'agent.</p>
Contributeurs	
Utilisateurs contributeurs	<p>Lorsqu'un utilisateur ayant le rôle d'agent de tâche de ticket (sn_customerservice.case_task_agent) est affecté à une tâche de ticket, l'utilisateur est ajouté au champ <b>Utilisateurs contributeurs</b>.</p> <p>Si cet utilisateur est supprimé du champ <b>Affecté à</b> du formulaire de tâche de ticket et qu'il n'est affecté à aucune autre tâche pour le ticket, il est également supprimé du champ <b>Utilisateurs contributeurs</b> .</p>
Groupes de contributeurs	<p>Lorsqu'un utilisateur ayant le rôle d'agent de tâche de ticket (sn_customerservice.case_task_agent) est affecté à une tâche de ticket, le groupe d'affectation de l'utilisateur est ajouté au champ <b>Groupe de contributeurs</b>.</p> <p>Si l'utilisateur est supprimé du champ <b>Affecté à</b> du formulaire de tâche de ticket et qu'aucun autre membre de son groupe d'affectation n'est affecté à d'autres tâches pour le ticket, le groupe d'affectation est supprimé du champ <b>Groupes de contributeurs</b> .</p> <p>Si un groupe est supprimé du champ <b>Groupe d'affectation</b> du formulaire de tâche de ticket et que le groupe n'est affecté à aucune autre tâche du ticket, le groupe d'affectation est supprimé du champ <b>Groupes de contributeurs</b>.</p>
Informations sur la résolution	

Traduction automatique

## Formulaire de ticket de service pour gouvernement (vue agent) (suite)

Champ	Description
Résolu par	L'agent à qui le ticket est affecté lorsque le ticket est résolu.
Résolu	Date et heure auxquelles le ticket a été résolu.
Fermé par	Nom de l'utilisateur qui a fermé le ticket.
Fermé	Date et heure de fermeture du ticket.
Code de résolution	Liste des états de résolution pour le ticket.  Ce champ est obligatoire lorsqu'un agent propose une solution pour un ticket.  Par défaut, ce champ est défini sur <b>Ressources non approuvées</b> .
Cause	Détails sur la cause de la résolution.
Notes de résolution	Détails sur la manière dont le ticket a été fermé. Ce champ est obligatoire si un agent de service gouvernemental ou un gestionnaire d'agent ferme un ticket. Si un membre ferme un dossier, ce n'est pas obligatoire.
Enregistrements connexes	
Parent	Incident parent associé qui fait de l'incident actuel un incident enfant.  <b>i Remarque :</b> lorsque l'incident parent est résolu, l'incident enfant est également marqué comme résolu.
Problème	Tout enregistrement de problème associé.
Demande de changement	Toute demande de changement associée.
Dû au changement	Demande de changement associée qui a entraîné la création de l'incident.

### Vue du membre

Les utilisateurs ayant le rôle de membre ou de contact professionnel peuvent consulter les formulaires de ticket en sélectionnant **Vos tickets** dans l'en-tête du Government Service Portal, puis en sélectionnant le numéro de ticket dans la liste Ticket.

La vue du membre ou du contact professionnel du formulaire de ticket comprend les composants suivants :

- Un formateur de flux de processus qui indique l'état actuel du ticket.
- Informations sur l'entité connexe, y compris les informations sur l'agence et le contact, les informations sur la tâche de ticket de service en attente et les informations sur la demande de service.
- Un champ **Activité** qui stocke toutes les communications liées au ticket dans une liste chronologique.

### Formulaire de tâche de ticket de demande de service

Le formulaire de ticket de demande de service affiche des informations détaillées sur une tâche CAE de demande de service.

Le formulaire Tâche de ticket de demande de service affiche des informations sur les tâches de ticket de demande de service, qui sont créées et affectées aux agents pour terminer le travail de résolution des tickets de demande de service.

Le formulaire de tâche de ticket comprend les champs suivants.

#### Formulaire de tâche de ticket de demande de service

Champ	Description
Numéro	Numéro de tâche de ticket affecté automatiquement.
Priorité	Priorité affectée : <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 - Critique</li> <li>• 2 – Élevée</li> <li>• 3 - Modéré</li> <li>• 4 - Faible (par défaut)</li> </ul>
Parent	Ticket pour lequel cette tâche de ticket a été créée. Il peut s'agir d'un ticket de la table Ticket (sn_gsm_government_service_case) ou de n'importe quelle table enfant de la table Ticket.
État	État actuel de la tâche de ticket : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ouvrir</li> <li>• En attente d'infos</li> <li>• En cours</li> <li>• Fermé</li> </ul>
Table associée	Table associée à cette tâche.
Enregistrement associé	Enregistrements associés à cette tâche.
Affecté à	Utilisateur affecté.
Objet	Objet de la tâche de ticket.
Description	Description du travail à effectuer pour terminer la tâche de ticket.
Liste de notes de travail	Liste personnalisable d'agents qui peuvent afficher les notes de travail.
Notes de travail (privées)	Texte de note de travail privé de forme libre visible uniquement par les agents affectés.
Commentaires supplémentaires	Notes visibles par le membre. Les agents peuvent utiliser ce champ pour demander plus d'informations au membre.

Traduction automatique

### Formulaire de ticket de demande d'informations

Un agent public peut créer un ticket à l'aide du formulaire de ticket de demande d'informations pour capturer des informations détaillées sur les demandes d'archives publiques dont disposent les membres, les personnes concernées de l'entreprise

ou d'autres agents. Les membres, les personnes concernées de l'entreprise ou les agents peuvent également consulter le formulaire pour voir l'état de leurs demandes d'informations.

### Formulaire de ticket de service d'informations

Champ	Description
Numéro	Numéro généré automatiquement pour le ticket. Les numéros des tickets utilisent le préfixe par défaut GOVCS.
Ouverts	Date et heure d'ouverture du ticket.
Pour le compte de	Nom du contact pour lequel l'enregistrement est demandé. Ce champ est obligatoire si la case <b>Demande au nom de quelqu'un</b> est cochée.
Type de candidat	Type de demandeur : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuel</li> <li>• Business</li> <li>• Agence</li> </ul>
Business	Nom de l'entreprise, si l'entreprise est sélectionnée comme type de demandeur. Si l'entreprise n'existe pas, l'agent peut créer un enregistrement professionnel à partir du ticket.
Contact professionnel	Nom du contact professionnel. Si le contact professionnel n'existe pas, l'agent peut créer un enregistrement de contact professionnel à partir du ticket.
Membre	Nom du membre, si la personne est sélectionnée comme type de candidat. Si le membre n'existe pas, l'agent peut créer un enregistrement de membre à partir du ticket.
Priorité	Priorité affectée : <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 — Critique</li> <li>• 2 — Élevée</li> <li>• 3 — Modérée</li> <li>• 4 — Faible (par défaut)</li> </ul>
Service	Service demandé indiqué dans le ticket.
Canal	Méthode par laquelle le membre a initié le contact et le ticket a été ouvert : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Web (par défaut)</li> <li>• Téléphone</li> <li>• E-mail</li> <li>• Messagerie instantanée</li> <li>• Réseau social</li> <li>• Communauté</li> <li>• Alerte</li> <li>• Virtual Agent</li> <li>• En personne</li> </ul>

## Formulaire de ticket de service d'informations (suite)

Champ	Description
Affecté à l'agence	Nom de l'agence affectée au ticket.
Groupe d'affectation	Groupe d'agents gouvernementaux auquel ce ticket est affecté.
Affecté à	Nom de l'agent affecté à ce ticket. Si un groupe est sélectionné dans le champ <b>Groupe d'affectation</b> , l'agent affecté doit appartenir à ce groupe.
Objectif primaire	Motif pour lequel le membre a créé le ticket : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avantages des membres : services auxquels les membres peuvent faire une demande.</li> <li>• Procédures de gouvernance : Autres types d'affaires telles que les fraudes, les appels, les enquêtes ou les plaintes.</li> </ul>
Description brève	Description brève de la question, de la demande ou du problème.
Informations sur le candidat	
Type d'identification primaire	Type de document utilisé comme identification de membre : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Numéro de sécurité sociale</li> <li>• Numéro d'identification national</li> <li>• Numéro de permis de conduire</li> <li>• ID Medicare</li> </ul>
Méthode de communication préférée	Méthode de communication préférée du demandeur : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aucun</li> <li>• E-mail</li> <li>• Courrier</li> <li>• Appeler</li> </ul>
Champ d'identification	Champ basé sur la sélection dans le champ <b>Type d'identification primaire</b> : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Numéro de sécurité sociale</li> <li>• Numéro d'identification national</li> <li>• Numéro de permis de conduire</li> <li>• ID Medicare</li> </ul>
E-mail	Adresse e-mail du demandeur.
Rue	Nom de rue de l'adresse principale.
Ville	Ville pour l'adresse principale.
État/Province	État ou province pour l'adresse principale.

**Formulaire de ticket de service d'informations (suite)**

Champ	Description
Code postal	Code postal ou code postal de l'adresse principale.
Pays	Pays du demandeur.
Informations sur l'application	
Description	Description de l'état du ticket.
Exonération des frais	Si le demandeur estime que le ticket est admissible à une dispense des frais.
Justification de l'exonération des frais	Justification d'une admissibilité à l'exonération des frais. Certains types de demandeurs sont automatiquement admissibles à une exonération des frais.
Traitement accéléré	Indique si un traitement accéléré est nécessaire.
Justification du traitement accéléré	Justification de la demande de traitement accéléré.
Type de demandeur	Type de demandeur : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Représentant des médias d'information</li> <li>• Établissement d'enseignement</li> <li>• Institution scientifique non commerciale</li> <li>• Demandeur d'utilisation commerciale</li> <li>• Tous les autres demandeurs</li> </ul>
Disposé à payer les frais	Estimation des frais que le demandeur est prêt à payer pour que cette demande soit satisfaite.
Frais estimés	Estimation des frais requis pour répondre à cette demande.
Aucun code d'exemption applicable	Case sélectionnée si aucune des neuf exemptions de la liste de vérification des exemptions ne s'applique à ce ticket.
Notes	
Liste de surveillance	Les utilisateurs qui reçoivent des notifications concernant ce ticket lorsque des commentaires supplémentaires sont ajoutés ou lorsque l'état d'un ticket passe à <b>Résolu</b> ou <b>Fermé</b> .  Sélectionnez l'icône M'ajouter pour vous ajouter à la liste de surveillance.
Liste de notes de travail	Les utilisateurs internes qui reçoivent une notification concernant ce ticket lorsque des notes de travail sont ajoutées. Vous ne pouvez ajouter que des utilisateurs internes à la liste des notes de travail.  Sélectionnez l'icône M'ajouter pour vous ajouter à la liste de surveillance.
Commentaires supplémentaires	Commentaires du ticket visibles par le membre.

Traduction automatique

**Formulaire de ticket de service d'informations (suite)**

Champ	Description
(visible par le client)	
Notes de travail	<p>Informations sur la façon de résoudre le ticket ou les mesures prises pour le résoudre, le cas échéant.</p> <p>Les utilisateurs internes qui ont été ajoutés à la liste Notes de travail reçoivent une notification indiquant que des notes de travail sur un ticket ont été ajoutées.</p> <p>Vous pouvez configurer la notification, au besoin. Les notes sont visibles par l'administrateur, l'agent et le gestionnaire d'agents.</p>
Contributeurs	
Utilisateurs contributeurs	<p>Lorsqu'un utilisateur ayant le rôle d'agent de tâche de ticket (sn_customerservice.case_task_agent) est affecté à une tâche de ticket, l'utilisateur est ajouté au champ <b>Utilisateurs contributeurs</b>.</p> <p>Si cet utilisateur est supprimé du champ <b>Affecté à</b> du formulaire de tâche de ticket et qu'il n'est affecté à aucune autre tâche pour le ticket, il est également supprimé du champ <b>Utilisateurs contributeurs</b>.</p>
Groupes de contributeurs	<p>Lorsqu'un utilisateur ayant le rôle d'agent de tâche de ticket (sn_customerservice.case_task_agent) est affecté à une tâche de ticket, le groupe d'affectation de l'utilisateur est ajouté au champ <b>Groupe de contributeurs</b>.</p> <p>Si l'utilisateur est supprimé du champ <b>Affecté à</b> du formulaire de tâche de ticket et qu'aucun autre membre de son groupe d'affectation n'est affecté à d'autres tâches pour le ticket, le groupe d'affectation est supprimé du champ <b>Groupes de contributeurs</b>.</p> <p>Si un groupe est supprimé du champ <b>Groupe d'affectation</b> du formulaire Tâche de ticket et qu'il n'est affecté à aucune autre tâche pour le ticket, le groupe d'affectation est supprimé du champ <b>Groupes de contributeurs</b>.</p>
Informations sur la résolution	
Résolu par	Agent auquel le ticket est affecté lorsque le ticket est résolu.
Résolu	Date et heure auxquelles le ticket a été résolu.
Code de résolution	<p>Liste des états de résolution pour le ticket.</p> <p>Ce champ est obligatoire lorsqu'un agent propose une solution pour un ticket.</p>
Fermé par	Nom de l'utilisateur qui a fermé le ticket.
Fermé	Date et heure de fermeture du ticket.
Cause	Détails sur la cause de la résolution.
Notes de résolution	Détails sur la manière dont le ticket a été fermé. Ce champ est obligatoire si un agent du service client ou un gestionnaire d'agent ferme un ticket. Si un membre ferme un dossier, ce n'est pas obligatoire.

## Listes connexes du formulaire de ticket de demande d'informations

Le formulaire de ticket comprend des listes connexes qui stockent des informations sur les tickets et que les agents peuvent utiliser pour effectuer des tâches liées au ticket.

### Listes connexes du formulaire de ticket de demande d'informations

Liste connexe	Description
Parties connexes	Une liste de parties liées, telles que des contacts ou des membres, ajoutée au ticket.
Documents	<p>Les agents peuvent :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ajouter des documents à la demande d'informations sans les rendre visibles au demandeur</li> <li>• Afficher une liste des documents ajoutés à la demande d'informations</li> <li>• Afficher les documents approuvés pour publication pour le demandeur</li> <li>• Publier les documents approuvés pour le demandeur</li> </ul> <p>Pour afficher la liste connexe Documents, vous devez d'abord installer le <a href="#">module d'extension Gestion des documents</a>.</p>
Escalades	Une liste des enregistrements d'escalade liés à ce ticket.
Connaissance jointe	Articles de la base de connaissances joints comme solution proposée pour le ticket.
Lacunes en connaissances	Tâches de commentaire créées lorsqu'une lacune de connaissances est signalée.
Rendez-vous	<p>Rendez-vous que l'agent du ticket de demande d'informations prend avec le membre ou d'autres personnes dans le cadre de la résolution de ce ticket.</p> <p>Lorsque vous créez un rendez-vous, un message de création de rendez-vous est enregistré dans le champ <b>Activité</b> du ticket. L'utilisateur sélectionné dans le champ <b>A</b> sur le formulaire de rendez-vous reçoit un e-mail avec les détails du rendez-vous.</p>

## Base des services digitaux pour le secteur public Formulaires de profil

Les formulaires de profil affichent des informations détaillées sur un membre, un agent ou une entreprise. Ces informations sont recueillies lors de l'inscription au Portail des services pour gouvernement.

### Formulaire Profil d'entreprise

Utilisez le formulaire Profil d'établissement pour Services digitaux pour le secteur public capturer et afficher des informations sur une entreprise. Vous pouvez ajouter le nom et l'adresse du propriétaire de l'entreprise, le statut de la marque, des informations sur le secteur, les enregistrements des partenaires ou la structure de l'entreprise.

Le formulaire Profil d'établissement affiche des informations détaillées sur une entreprise et ses contacts. Ces informations sont recueillies lors de l'inscription au Portail des services pour gouvernement.

## Formulaire Profil d'entreprise

Champ	Description
Business	
Nom	Nom de l'entreprise.
E-mail	Adresse e-mail du contact principal de l'entreprise.
Rue	Adresse postale où se trouve l'entreprise.
Ville	Ville où l'entreprise est située.
État/Province	État ou province où l'entreprise est située.
Code postal	Code postal de l'adresse de l'entreprise.
Pays	Pays où l'entreprise est située.
Tél. professionnel	Numéro de téléphone du contact principal de l'entreprise.
Informations sur le business	
Client	Contact client pour l'entreprise.
Partenaire	Partenaire de l'entreprise.
Numéro d'identification	Numéro de référence de l'entité d'entreprise.
Numéro d'ID de taxe	Numéro d'ID fiscal.
Structure commerciale	Détails sur la structure de l'entreprise.
Nom d'entité juridique	Nom du propriétaire d'entreprise.
Marque commerciale	Marque de commerce de l'entreprise.
Pseudonyme	Nom du propriétaire d'entreprise enregistré.
Date d'immatriculation	Date de constitution de l'entreprise.
Secteur	Secteur d'activité de l'entreprise.
Informations supplémentaires	
État Détenues par des minorités	Option permettant d'indiquer qu'une entreprise appartient à une minorité.
État Basé dans une zone rurale	Option pour indiquer qu'une entreprise est basée dans une zone rurale.
État d'affiliation tribale	Option permettant d'indiquer que le propriétaire de l'entreprise est affilié à une tribu.
État Détenues par des femmes	Option permettant d'indiquer qu'une entreprise appartient à une femme.

### Formulaire Profil d'entreprise (suite)

Champ	Description
État Détenues par des anciens combattants	Option pour indiquer qu'une entreprise appartient à un ancien combattant.
Informations sur l'enregistrement du contact	
Code d'enregistrement du business	Code d'inscription. Si une demande est soumise avec un code d'enregistrement valide, les informations du compte professionnel sont automatiquement détectées et ajoutées à l'enregistrement professionnel.
Informations sur le contact principal	
Type d'identification primaire	Type d'identification primaire : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Numéro de sécurité sociale</li> <li>• Numéro d'identification national</li> <li>• Numéro de permis de conduire</li> <li>• ID Medicare</li> </ul>
Champ d'identification	Type d'identification. Ce champ s'affiche uniquement lorsqu'une option est sélectionnée dans le champ <b>Type d'identification primaire</b> : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Numéro de sécurité sociale</li> <li>• Numéro d'identification national</li> <li>• Numéro de permis de conduire</li> <li>• ID Medicare</li> </ul>

### Formulaire Profil d'agence

Utilisez le formulaire Profil de l'agence dans l'application Services digitaux pour le secteur public pour capturer et afficher les détails sur une agence et les tickets dans lesquels elle est impliquée.

Le formulaire Profil de l'agence affiche des informations détaillées sur une agence et ses agents.

### Formulaire Profil d'agence

Champ	Description
Numéro	Numéro généré automatiquement pour l'agence.
Nom	Nom de l'agence.
Responsable	Nom du responsable de l'agence.
Agence parente	Nom de l'agence parente.
Rue	Adresse postale de l'agence.
Ville	Ville dans laquelle l'agence est située.
État/Province	État ou province dans lequel l'agence est située.

### Formulaire Profil d'agence (suite)

Champ	Description
Code postal	Code postal de l'agence.
Site web	URL du site web de l'agence.
E-mail	Adresse e-mail du contact principal de l'agence.
Téléphone	Numéro de téléphone du contact principal de l'agence.
Numéro d'identification	Numéro d'identification généré automatiquement pour l'agence.
Type	Type qui correspond par défaut à <b>Agence</b>
Sous-type	Sous-type d'agence : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Local</li> <li>• Comté/Région</li> <li>• État</li> <li>• Fédéral</li> </ul>

### Formulaire Profil du membre du service de l'agence

Utilisez le formulaire Profil du membre du service de l'agence dans l'application pour afficher des renseignements détaillés Services digitaux pour le secteur public sur un membre, comme le nom et l'adresse, la date de naissance, les coordonnées et le choix de la langue.

Le tableau suivant décrit les informations détaillées que vous pouvez ajouter au formulaire Constituant du service d'agence.

### Formulaire Membre du service d'agence

Champ	Description
Référence du consommateur	Numéro de référence du ticket constitutif.
Prénom	Prénom.
Nom de famille	Nom.
Deuxième prénom	Deuxième prénom.
Numéro	Numéro de téléphone du membre.
Suffixe	Suffixe du nom du membre. Le suffixe peut inclure MD ou Jr.
Tél. mobile	Numéro de téléphone mobile de l'électeur.
Tél. professionnel	Numéro de téléphone professionnel de l'électeur.
Fax	Numéro de fax.
Photo	Photo de l'électeur.
E-mail	Adresse e-mail du membre.
Genre	Sexe de l'électeur.
Date de naissance	Date de naissance du membre.

## Formulaire Membre du service d'agence (suite)

Champ	Description
Pays de naissance	Pays de naissance du membre.
Âge	Âge du membre.
Informations d'identification	
Type d'identification primaire	Type d'identification primaire : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Numéro de sécurité sociale</li> <li>• Numéro d'identification national</li> <li>• Numéro de permis de conduire</li> <li>• ID Medicare</li> </ul>
Champ d'identification	Type d'identification. Ce champ s'affiche uniquement lorsqu'une option est sélectionnée dans le champ <b>Type d'identification primaire</b> . <ul style="list-style-type: none"> <li>• Numéro de sécurité sociale</li> <li>• Numéro d'identification national</li> <li>• Numéro de permis de conduire</li> <li>• ID Medicare</li> </ul>
Informations sur la correspondance primaire	
Type d'adresse principale	Type d'adresse principale pour le membre : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adresse du domicile</li> <li>• Adresse de l'entreprise</li> <li>• Adresse postale</li> </ul>
Rue	Rue du membre.
Ville	Ville dans laquelle réside l'électeur.
État/Province	État dans lequel réside le constituant.
Code postal	Code postal de l'adresse du membre.
Latitude	Latitude de l'adresse du membre.
Longitude	Longitude de l'adresse du membre.
Numéro de téléphone principal	Numéro de téléphone primaire du membre.
Informations supplémentaires	
État matrimonial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Marié(e)</li> <li>• Unique</li> <li>• Divorcé(e)</li> </ul>

## Formulaire Membre du service d'agence (suite)

Champ	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Veuf(ve)</li> <li>• Je ne souhaite pas fournir ces informations</li> </ul>
Statut professionnel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Salarié(e)</li> <li>• Sans emploi</li> <li>• Travailleur indépendant</li> <li>• Je ne souhaite pas fournir ces informations</li> </ul>
Race	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indien d'Amérique ou d'Alaska</li> <li>• Asiatique</li> <li>• Natif d'Hawaï ou d'une autre île du Pacifique</li> <li>• Noir ou afro-américain</li> <li>• Blanc</li> <li>• Je ne souhaite pas fournir ces informations</li> </ul>
Origine ethnique	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hispanique ou latino</li> <li>• Ni hispanique, ni latino</li> <li>• Je ne souhaite pas fournir ces informations</li> </ul>
Statut militaire	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Service actif</li> <li>• Vétéran</li> <li>• Pas de service militaire</li> <li>• Je ne souhaite pas fournir ces informations</li> </ul>
État d'invalidité	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oui, j'ai un handicap</li> <li>• Non, je n'ai pas de handicap</li> <li>• Je ne souhaite pas fournir ces informations</li> </ul>
Niveau d'éducation le plus élevé	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Secondaire ou équivalent</li> <li>• Certificat technique ou professionnel</li> <li>• Diplôme d'études supérieures</li> <li>• Quelques cours universitaires suivis</li> <li>• Licence</li> <li>• Master</li> </ul>

**Formulaire Membre du service d'agence (suite)**

Champ	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doctorat</li> <li>• Professionnel</li> <li>• Autre</li> </ul>
Choix de la langue primaire	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anglais</li> <li>• Espagnol</li> </ul>
Notes	
Notes	Remarques supplémentaires sur le membre ou le ticket.

[store-future: BEGIN review]

**Services digitaux pour le secteur public Glossaire**

Une liste des termes utilisés dans la Services digitaux pour le secteur public documentation.

**Emplacement de l'entreprise**

L'emplacement d'entreprise vous permet de modéliser des structures organisationnelles internes et externes pour prendre en charge les utilisateurs finaux et fournir aux agents le bon niveau de visibilité sur les données et les demandes des membres.

**ticket**

Un enregistrement qui est utilisé pour suivre et gérer un problème, une demande ou un incident spécifique du membre. Il est utilisé pour résoudre les problèmes soumis par le biais du Portail des services pour gouvernementfichier .

**tâche de ticket**

Tâches créées pour le travail supplémentaire qui doit être effectué dans le cadre de la résolution d'un ticket de service pour gouvernement.

**constituant**

Un utilisateur final, tel qu'un citoyen, un résident, un visiteur ou un ancien combattant, qui peut demander des services à des agences gouvernementales et suivre les résultats et les résolutions de ces demandes. Les membres sont également appelés demandeurs ou utilisateurs.

**table de décision**

Les tables de décision offrent un point unique où vous pouvez créer, afficher et modifier la tarification et les attributs dépendants. Chaque facteur est une entrée de décision dans ces tables. Pour en savoir plus sur les tables de décision, reportez-vous à [Decision Tables](#) .

**Élément de base d'installation (IBI)**

Un élément de base d'installation est un élément de configuration qui a été rendu accessible aux utilisateurs finaux. Services digitaux pour le secteur public désigne ces éléments de base d'installation en tant qu'éléments reçus.

**Modèle de produit**

Version ou configuration spécifique d'un service public proposé. Les modèles de produits fournissent aux agents des services gouvernementaux et aux utilisateurs une compréhension commune des services publics offerts et demandés.

**créateur d'enregistrement**

Un type spécifique d'élément de catalogue qui permet aux utilisateurs finaux de créer des enregistrements basés sur des tâches, tels que des enregistrements de demande de service, à partir du catalogue de services. Le créateur d'enregistrement génère un enregistrement de tâche, par exemple une plainte de service public, au lieu d'un élément demandé.

**Définition du service**

Enregistrements utilisés pour stocker les détails d'un service fourni aux utilisateurs finaux. Pour en savoir plus sur les définitions de service, reportez-vous [Définitions de service pour Services digitaux pour le secteur public](#) .

**Accord sur les niveaux de service (SLA)**

Un accord qui spécifie le délai dans lequel le service doit être fourni. Les définitions de SLA sont configurées pour inclure les informations nécessaires à la création et à la progression des SLA pour les tickets de service pour gouvernement.

**Définition de Accord sur les niveaux de service (SLA)**

Une définition qui inclut les délais, les conditions, les workflows et d'autres informations nécessaires à la création et à la progression des accords sur les niveaux de service (SLA) des tâches, vous permettant d'utiliser un système SLA pour les tâches de votre agence.

**Notes de gestion spéciale**

Notes, créées à l'aide de l'application Special Handling Notes, qui attirent l'attention de l'utilisateur sur des informations importantes sur les enregistrements individuels et peuvent être affectées à un état, une priorité et une date d'expiration.

[End]