



# Gestion des services de Zurich

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

- Gestion des services..... 4**
  - Activer Gestion des services..... 4
    - Activer d'autres applications de Gestion des services..... 4
  - États de Service Management..... 6
    - Personnalisation de flux d'états..... 7
    - Exemple de flux d'état..... 11
    - Implications de la désactivation des flux d'états SM..... 12
  - Référence d'installation de Service Management Core..... 14
    - Composants installés avec Gestion des services Core..... 14
- Maintenance planifiée..... 33
  - Activer Maintenance planifiée..... 34
  - Gestion des plans de maintenance..... 36
  - Exemples de plans de maintenance..... 47
  - Séparation de domaine et Maintenance planifiée..... 49
- Gestion des services généraux..... 50
  - Présentation de Facilities Service Management..... 50
- Gestion des requêtes dans une application Gestion des services..... 142
  - Création de demande..... 143
  - États de demande..... 145
  - Approbations des demandes..... 146
  - Méthodes d'affectation d'agent..... 147
  - Collaborer sur une demande..... 154
  - Fermer une demande..... 154
  - Gestion des tâches de demande..... 154
  - Gestion des requêtes Solutions Platform Analytics..... 160

# Gestion des services

---

Gestion des services (SM) fait référence aux ServiceNow applications de gestion des services que vous installez, telles que Gestion des services généraux. Chacune de ces applications vous permet de gérer les fonctions d'entreprise qui nécessitent un workflow de type demande où les demandes sont approuvées, qualifiées, affectées et terminées.

## Activer Gestion des services

Le module d'extension Gestion des services Core est activé automatiquement lorsque vous activez une application de gestion des services.

### Avant de commencer

Rôle requis : admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour plus d'informations sur l'abonnement à une application de gestion des services, reportez-vous à la section [Activer Gestion des services généraux](#).

Le module d'extension Gestion des services Core active également les modules d'extension suivants s'ils ne sont pas déjà activés.

- Affectation automatique
- Gestion des actifs
- Process Flow Formatter
- Flux d'états
- Gestion des connaissances V3
- Skills Management
- Gestion des territoires
- Documents gérés
- Activités de la tâche
- Géolocalisation Service Management
- Support de chiffrement
- Console
- Liste de vérification

### Information associée

[Formateur de flux de processus](#) 

[Flux d'états](#) 

[Documents gérés](#) 

## Activer d'autres applications de Gestion des services

Après avoir activé le module d'extension Gestion des services Core, vous pouvez activer d'autres applications SM, telles que Gestion des services sur site et Gestion des services généraux. Vous pouvez également activer les portails CMS pour chacune de ces applications SM afin de les ajouter au portail Gestion des services.

**Autres modules d'extension SM à activer**

Module d'extension	ID	Description
Gestion des services généraux	com.snc.facilities.core	<p>Gère les demandes d'installations et permet aux utilisateurs de signaler et de suivre les demandes par emplacement sur un plan d'étage. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.</p> <p>Gestion des services généraux est en cours de préparation pour une future dépréciation. Elle sera masquée et ne sera plus activée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge jusqu'à ce qu'elle ne soit plus disponible. Prestation de services de lieu de travail fournit la dernière expérience pour cette fonctionnalité. Pour en savoir plus, consultez l'article <a href="#">Processus de dépréciation de l'KB0867184</a> dans la base de Now Support connaissances.</p>
Gestion des services généraux Portail CMS	com.snc.facilities.core.cms	Affiche l'application Facilities Service Automation SM sur le portail Gestion des services. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.
Gestion des services sur site	com.snc.work_management	Fournit une assistance pour la planification et la gestion du travail sur site.
Gestion des services sur site Portail CMS	com.snc.work_management.cms	Affiche l'application Gestion du travail SM sur le portail Gestion des services. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.
Gestion des services financiers	com.snc.finance_service_automation	Déconseillé le 1er février 2023.
Portail CMS de Gestion des services financiers	com.snc.finance_service_automation.cms	Affiche l'application Finance Service Automation SM sur le portail Gestion des services. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.

## Autres modules d'extension SM à activer (suite)

Module d'extension	ID	Description
Prestation de services RH:Noyau	com.snc.hr.core	Fournit des données de base et un modèle de sécurité pour les systèmes RH.
Prestation de services RH: Portail CMS Core	com.snc.hr.core.cms	Affiche l'application Human Resources Service Automation SM sur le portail Gestion des services. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.
Gestion des services juridiques	com.snc.legal_service_automation	Déconseillé le 1er février 2023.
Portail CMS de Gestion des services juridiques	com.snc.legal_service_automation.cms	Affiche l'application Legal Service Automation SM sur le portail Gestion des services. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.
Gestion des services marketing	com.snc.marketing_service_automation	Déconseillé le 1er février 2023.
Portail CMS de Gestion des services marketing	com.snc.marketing_service_automation.cms	Affiche l'application Automatisation des services marketing SM sur le portail Gestion des services. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.

## États de Service Management

De la création à la fermeture, les demandes d'application SM pour les travaux (par exemple, les commandes de travaux et les demandes d'installations) et leurs tâches respectives suivent un cycle de vie suivi par l' **État** champ dans Gestion des services sur site et Gestion des services généraux.

Le cycle de vie est contrôlé par des règles métier et des actions d'interface utilisateur qui sont mises à jour automatiquement par le système.

### Remarque :

Le champ **État** de l'enregistrement est toujours en lecture seule.

### Information associée

[Personnaliser un flux d'état](#)

## Personnalisation de flux d'états

Les flux d'états contrôlent la séquence par laquelle les enregistrements passent d'un état à l'autre dans les applications Service Management.

Un administrateur peut effectuer les tâches suivantes :

- ajouter ou supprimer des états ;
- déclencher des événements pour certaines transitions d'état ;
- rendre la transition vers un autre état automatique lorsque les données d'une demande ou de sa tâche changent, ou modifier les états manuellement lorsque l'utilisateur clique sur un bouton ;
- limiter la liste de choix pour le champ État aux états finaux qui sont des transitions valides depuis l'état de départ donné ;
- contrôler la visibilité et le comportement de certains champs sur une table cible lorsque les enregistrements dans cette table changent d'état ;
- créer des flux d'états personnalisés. Désactivez l'option **Les flux d'états sont activés** sur l'écran de configuration. La création de flux d'états personnalisés nécessite des connaissances en scripting.

### **i** Remarque :

les utilisateurs ayant le rôle `wm_admin` peuvent créer, lire, mettre à jour et supprimer uniquement les flux de commande de travaux et les flux de tâches de travail. Les utilisateurs ayant le rôle `facilities_admin` peuvent créer, lire, mettre à jour et supprimer uniquement les flux de demandes d'installations et les flux de tâches de demande. Les utilisateurs ayant le rôle `wm_admin` ne peuvent pas manipuler les enregistrements d'installations, et les utilisateurs ayant le rôle `facilities_admin` ne peuvent pas manipuler les enregistrements de commandes de travaux.

## Fonctionnement des flux d'états de demandes et de tâches SM

Les flux d'états remplacent le processus standard qui contrôle la façon dont les demandes et leurs tâches connexes passent d'un état à l'autre. Le système ServiceNow crée des règles métier, des scripts clients et des actions d'interface utilisateur qui effectuent les transitions et les contrôles de champs que vous définissez. Ces éléments de programmation restent fonctionnels tant que les enregistrements de flux d'états qui les utilisent sont présents. Lorsque les flux d'états sur une table d'application SM sont supprimés, le système tente de supprimer tous les éléments de programmation inutiles ayant été créés sur cette table. Vous pouvez limiter les sélections pour le champ État aux états valides pour la transition, en fonction de l'état de début.

Les flux d'états fournissent les contrôles suivants :

- **Transitions manuelles** : Une action d'interface utilisateur, créée automatiquement par le système lorsque vous fournissez une condition ou un script, initie une transition.
- **Transitions automatiques** : Une règle métier, créée automatiquement par le système lorsque vous fournissez une condition et un script, initie une transition lorsque des modifications sont apportées à une demande ou à une tâche.

## Fonctionnalités disponibles avec les flux d'états

- **Transitions personnalisées** : personnalisez l'ordre dans lequel les états peuvent changer pour les enregistrements de demandes et de tâches.
- **Contrôles de champs** : contrôlez le comportement et la visibilité de champs spécifiques lorsqu'une tâche change d'état ou atteint un état de fin précis.

- **Liste de choix d'états**: Limitez les valeurs proposées dans un champ État d'enregistrement de tâche à des états valides pour cette transition. Il s'agit du même script client que celui créé par le système pour gérer les contrôles de champs pour les transitions d'état.
- **Épreuves**: Déclenchez des événements lorsqu'une transition d'état se produit ou lorsqu'un enregistrement atteint un état final spécifique.

## États de début et de fin

Vous pouvez créer un flux d'état personnalisé pour le traitement qui doit se produire lorsqu'un enregistrement de tâche effectue une transition spécifique d'un état à un autre. Ces enregistrements nécessitent un état de début et un état de fin ; le traitement se produit pendant la transition entre les états. Pour effectuer un traitement spécifique lorsqu'un enregistrement de tâche atteint un état de fin particulier, vous n'avez qu'à définir l'état de fin. Dans certains cas, un flux d'état peut avoir un état de début uniquement, par exemple lorsque vous devez effectuer un nettoyage après l'annulation d'une tâche. Il est possible qu'un flux d'état n'ait pas d'état de début ou de fin si le traitement prévu dans l'enregistrement s'applique à plus d'une transition d'état.

La solution consiste à stocker la règle métier ou le script client dans un enregistrement de flux d'état et de créer une condition pour déclencher le traitement de tout changement d'état qui l'exige. Un exemple de cela dans Field Service Management est la règle métier Déployer les changements sur la table Tâche de commande de travaux [wm\_task]. Cette règle métier déploie les changements d'état qui se produisent dans les tâches vers la commande de travaux parente.

## Contournements de dictionnaire de flux d'état

Un contournement de dictionnaire dans un flux d'état définit l'état de début de tous les nouveaux enregistrements dans une table spécifique. Vous définissez un contournement uniquement dans des tables qui étendent une table de base, de sorte que vos personnalisations ne sont appliquées qu'à la table étendue.

### Avant de commencer

Rôle requis : admin

### Procédure

1. Dans un enregistrement de flux d'état, sélectionnez un **État de fin**.

Il s'agit de la valeur de contournement qui devient l'état de début pour tous les nouveaux enregistrements dans la table nommée.

2. Cliquez sur **Créer une valeur par défaut**.

Le système remplit le champ **Contournement de dictionnaire** avec une valeur d'état, qui est le champ de la table de tâche affecté par le contournement. Le champ Contournement de dictionnaire est en lecture seule. Une fois le contournement créé, le système masque le bouton **Créer une valeur par défaut** sur tous les formulaires de flux d'état suivants pour cette table.

## Notes de travail dans les flux d'états

Les notes de travail sont une partie importante du processus de flux d'état et sont utilisées pour communiquer des informations sur les transitions d'états.

Le flux d'état ajoute des notes de travail dans le champ **Notes de travail** de n'importe quelle tâche faisant cette transition. Par exemple, vous pouvez inclure la note « Tâche rejetée par l'agent » dans le flux d'état **Rejeter**, qui se produit lorsque la tâche passe de l'état **Affecté** à **Expédition en attente**. Si un agent rejette la tâche et ne parvient pas à saisir une note

de travail, cette note indique au répartiteur pourquoi la tâche est réapparue dans la file d'attente de répartition. Les notes de travail ajoutées par un agent ayant rejeté la tâche sont ajoutées aux notes de travail héritées du flux d'état.

Les règles suivantes s'appliquent aux notes de travail de flux d'état :

- Pour un flux d'état sans **État de début**, la note de travail est ajoutée à chaque fois que la tâche passe à l'**État de fin**.
- Pour un flux d'état avec un **État de début** et un **État de fin**, la note de travail est ajoutée seulement quand la tâche passe de cet état de début à cet état de fin.
- Si deux flux d'états avec des notes de travail ont le même **État de fin**, mais qu'un seul a un **État de début**, le système ajoute les notes de travail du flux d'état avec l'état de début. Ceci permet une meilleure correspondance entre la note de travail de flux d'état et la transition plus importante entre des états de début et de fin spécifiques. Dans cet exemple, l'information de la note de travail est plus pertinente pour une tâche passant de l'état **Affecté** à **Expédition en attente** que pour une tâche qui atteint l'état Expédition en attente depuis un état de début indéterminé.

#### Information associée

[Personnalisation de flux d'états](#)

[États de la demande](#)

[États des tâches de la demande](#)

## Contrôles de champs dans les flux d'états

Vous pouvez définir les contrôles pour les champs individuels qui sont appliqués lorsqu'un enregistrement passe d'un état à un autre.

Les paramètres dans la section Contrôles de champs du formulaire Flux d'état vous permettent d'appliquer des contrôles de champs lorsque le système détecte une transition d'état spécifiée, ou lorsque l'état de fin est l'état actuel lorsque le formulaire est ouvert. Le contrôle est uniquement appliqué aux champs existants sur le formulaire. Les flux d'états ne peuvent pas ajouter de champs au formulaire.

Par exemple, vous voudrez peut-être que le champ **Problème** soit visible lorsqu'un incident passe à l'état **En attente du problème**. Si l'état de l'incident devient **En attente d'infos utilisateur**, masquez le champ **Problème** et rendez le champ **Appelant** obligatoire.

Configurez les enregistrements de flux d'état avec un état de fin seulement et créez le comportement correct pour chaque état de fin que vous voulez contrôler. Cela garantit que les contrôles de champs sont définis correctement lorsque l'utilisateur sélectionne un nouvel état ou lorsqu'il rétablit le champ **État** d'un enregistrement à l'état d'origine. Spécifiez uniquement une transition d'état complète, avec un état de début et de fin, lorsque vous voulez définir un comportement particulier pour cette transition d'état précise.

#### **i** Remarque :

les flux d'états utilisent des scripts clients pour faire appliquer les contrôles de champs. Il est possible que vos paramètres puissent être modifiés par des politiques d'interface utilisateur existantes qui s'exécutent après les scripts clients.

#### Information associée

[États de la demande](#)

[États des tâches de la demande](#)

## Déclencher des événements sur les changements d'états

Vous pouvez configurer un flux d'état pour qu'il déclenche un événement système enregistré lorsqu'une tâche passe d'un état de début à un état de fin précis. Par exemple, vous pouvez utiliser des événements pour déclencher des notifications par e-mail et créer des actions de scripts.

### Avant de commencer

Rôle requis : admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez configurer un flux d'état pour qu'il déclenche un événement système enregistré lorsqu'une tâche passe d'un état de début à un état de fin précis. Par exemple, vous pouvez utiliser des événements pour déclencher des notifications par e-mail et créer des actions de scripts. Lorsque vous attachez un événement à un flux d'état, le système ServiceNow crée une règle métier appelée **Événements des flux d'états de <table name>** pour la table spécifiée dans le flux d'état. Si vous précisez un état de début et de fin, la règle métier s'exécute lorsque l'enregistrement passe de l'état de début à l'état de fin. Si le flux d'état ne précise qu'un état de fin, la règle métier s'exécute à chaque fois que cet état de fin est atteint. Le système crée une règle métier pour tous les flux d'états contenant des événements sur une seule table. Lorsque tous les événements ou tous les flux d'états sur une table sont supprimés, le système supprime la règle métier.

Pour créer un événement qui se déclenche lorsqu'une tâche de commande de travaux passe d'un état de début **Travail en cours** à un état de fin **Fermé terminé** :

### Procédure

1. Enregistrez un nouvel événement sur la table Tâche de commande de travaux [wm\_task] appelé task.closed.
2. Naviguez vers **les flux d'états Flux de tâches**.
3. Ouvrez l'enregistrement de flux d'état **Fermé terminé**.
4. Sélectionnez task.closed dans le champ **Événement** et enregistrez vos modifications.

Le système ServiceNow crée automatiquement une règle métier appelée **Événements de flux d'états pour wm\_task**.

### Reconstruire des flux d'états

Vous pouvez reconstruire des flux d'états lorsqu'un décalage se produit entre les sys\_id existants et nouveaux.

Lorsque vous utilisez un fichier XML pour importer un enregistrement de flux d'état dans une instance, le système tente de faire correspondre les états entrants avec les états existants en comparant les sys\_id. Étant donné que les sys\_id d'éléments d'une liste de choix peuvent varier d'une instance à l'autre, le système peut échouer à faire correspondre les états, même s'ils sont par ailleurs identiques.

Lorsque la mise en correspondance échoue, les états de début et de fin des enregistrements affectés sont laissés vides ou contiennent des valeurs numériques. Pour réparer ces enregistrements, accédez à **Flux d'états > Administrateur > Reconstruire des flux d'états**. Ce module exécute un script qui compare la valeur numérique de chaque élément de la liste de choix du champ **État** jusqu'à ce qu'il trouve une correspondance dans l'enregistrement de flux d'état importé.

## Nettoyage de flux d'état

Les règles métier, les scripts clients et les actions d'interface utilisateur que le système crée automatiquement pour effectuer des transitions personnalisées n'existent que lorsque les enregistrements de flux d'état qui les utilisent sont présents.

Lorsque tous les flux d'état sur une table sont supprimés, le système tente de supprimer tous les éléments de programmation inutiles ayant été créés sur cette table, à l'aide des critères suivants :

### Nettoyage du flux d'états

Élément	Supprimé quand
<ul style="list-style-type: none"> <li>Action d'interface utilisateur</li> <li>Règle métier</li> <li>Contournement de dictionnaire</li> </ul>	Le flux d'état qui l'a créé est supprimé.
Règle métier traitant les événements déclenchés par un flux d'état	Tous les flux d'états pour la table spécifiée ayant des événements configurés sont supprimés.
Script client (onLoad)	Tous les flux d'états pour la table sont supprimés.
Script client (onChange)	Tous les flux d'états avec des contrôles de champs sont supprimés.
Règle métier de notes de travail	Tous les flux d'état avec les contrôles de champ ou les notes de travail sont supprimés

### Information associée

[Personnalisation de flux d'états](#)

[États de demande](#)

[États des tâches de la demande](#)

## Exemple de flux d'état

Vos processus de gestion peuvent exiger que des tâches de commande de travaux soient acceptées automatiquement lorsqu'elles sont réparties à un agent.

### Avant de commencer

Rôle requis : admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Créez un nouvel enregistrement de flux d'état qui automatise la transition de l'état Expédition en attente à l'état Accepté et contourne l'état Affecté, dans lequel les agents peuvent rejeter des tâches. Ceci empêche le système d'exécuter le script manuel associé aux actions d'interface utilisateur. Le script automatique effectue les tâches que le script manuel exécutait, comme la mise à jour de la date et de l'heure de la répartition de la tâche, ou des tâches supplémentaires, comme l'envoi d'une notification.

## Procédure

1. Accédez à la **Tous > Service sur site > Flux d'états > Flux de tâches de travail**.
2. Ouvrez l'enregistrement **Affecté** qui définit la transition d'une tâche d'un état de début **Expédition en attente** à un état de fin **Affecté**.

Il s'agit d'un changement d'état automatique qui se produit lorsque le nom d'un agent est ajouté au champ **Affecté à** et que la tâche est mise à jour.

3. Modifiez le nom du flux d'état.

Dans cet exemple, changez le nom en **Ignorer l'acceptation de l'agent**.

4. Modifiez la valeur dans le champ **État de fin** vers **Accepté**.

Cette transition vous permet de contourner l'enregistrement de flux d'état **Accepter** qui permet aux agents de rejeter les tâches.

5. Configurez les critères de condition dans les champs suivants :

- **Chaîne de condition automatique** : cette condition garantit que l'état actuel est **Expédition en attente** et que la valeur du champ **Affecté à** change. Par exemple, `current.state == 10 && current.assigned_to.changes()`.
- **Condition automatique** : la condition **[Affecté à] [n'est pas vide]** garantit que toutes les tâches distribuées sont acceptées automatiquement.
- **Script automatique** :] Le script automatique définit l'heure à laquelle la tâche a été répartie. Par exemple, utilisez la méthode : `current.dispatched_on = gs.nowDateTime()` ;.

### **i** Remarque :

les deux déclarations de conditions précédentes ont une relation **[et]** . Dans cet exemple, la règle métier s'exécute lorsqu'une tâche dans l'état **Expédition en attente** est affectée à n'importe quel agent.

6. Copiez l'enregistrement à l'aide de la commande **Insérer et rester**.

Cette action incrémente le numéro d'enregistrement et efface le champ **Règle métier**. Le système crée automatiquement une nouvelle règle métier, en utilisant le nom du nouvel enregistrement de flux d'état. La règle métier **Ignorer l'acceptation de l'agent** fait passer automatiquement la tâche d'**Expédition en attente** à **Accepté** quand un répartiteur saisit un nom d'utilisateur dans le champ **Affecté à**. Notez que tous les changements que vous apporterez à cet enregistrement de flux d'état à l'avenir seront exécutés par cette règle métier.

7. Assurez-vous que la case à cocher **Actif** est sélectionnée.
8. Dans la liste Flux de tâches de travail, localisez l'enregistrement de flux d'état **Accepter** et définissez le statut **Actif** sur **faux**.

Cette action désactive la transition qui permet aux agents d'accepter les tâches et fait passer le flux d'état directement d'**Expédition en attente** à **Accepté**.

## Implications de la désactivation des flux d'états SM

Les applications SM utilisent les flux d'états pour contrôler la façon dont une commande de travaux ou une demande passe automatiquement d'un état à l'autre. Lorsque les flux d'état

sont désactivés, divers aspects du ServiceNow système sont également modifiés, comme décrit ici.

Vérifiez les implications suivantes avant de définir l'option **de configuration Activer les flux d'états** sur **Désactivé**. Une fois la configuration enregistrée, les flux d'états ne peuvent pas être réactivés à partir de l'interface utilisateur.

Lorsque les flux d'état sont désactivés, le comportement lié aux transitions d'état des règles métier, actions d'interface utilisateur et règles de sécurité suivantes est affecté.

- **Règles métier sur les demandes :**

- Validation du changement de groupe
- Déplacer les tâches vers l'affectation en attente
- Répartition basée sur les demandes
- Non affecté
- Vérifier les notes de travail

- **Règles métier sur les tâches :**

- Appliquer la méthode de répartition
- Remplir le calendrier
- Remplir le calendrier : nouveau SOT (tâche de commande de service)
- Transitions
- Non affecté

- **Les règles métier suivantes s'exécutent partiellement :**

- La partie de **Créer un bloc-notes et afficher des messages d'informations** qui affiche un message d'erreur si une tâche est en attente d'expédition et que l'affectation automatique échoue est désactivée.
- Pour la règle métier **Valider les changements**, la seule partie qui s'exécute est lorsque le système vérifie les notes de travail et les déploie.

- **Actions d'interface utilisateur sur demandes :**

- Lorsque vous cliquez sur le bouton **Courrier indésirable** du formulaire de demande, l'état n'est pas modifié, mais les notes de travail indiquent que la demande a été fermée en tant que courrier indésirable.

- **Actions d'interface utilisateur sur les tâches :**

- M'affecter
- Afficher la tâche sur la carte
- Nouveau

- **Règles de sécurité :**

- Les aspects des règles de sécurité basés sur l'état ne s'appliquent plus. Par exemple, lorsque les flux d'état sont activés, le champ **Description brève** n'est pas modifiable quand une demande ou une tâche est fermée, terminée, incomplète ou annulée. Lorsque les flux d'état sont désactivés, la **description brève** est toujours modifiable.
- Les aspects des règles de sécurité basés sur les rôles continuent de s'appliquer lorsque les flux d'état sont désactivés.

- **Changements supplémentaires lorsque les flux d'état sont désactivés :**

- Le formateur de flux de processus est supprimé des formulaires de demande et de tâche.
- Le champ **État** peut être modifié dans les formulaires de demande et de tâche.
- Les champs de configuration suivants sont modifiés :
  - **Le cycle de vie du processus** est défini sur **Axé sur les demandes**.
  - **La méthode d'affectation des demandes** est définie sur **manuelle**.
  - **La méthode d'affectation des tâches** est définie sur **manuel**.
  - **L'approbation des nouvelles demandes requises** est désactivée.
  - **La qualification est requise pour les nouvelles demandes** et est désactivée.
  - **L'agent doit accepter ou rejeter la tâche affectée** est désactivée.
  - **L'utilisation de la file d'attente de répartition** est désactivée.

## Réactiver les flux d'états

Lorsque les flux d'état de gestion des services ont été désactivés, ils ne peuvent pas être réactivés à partir de l'interface utilisateur.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez toutefois réactiver les flux d'état en exécutant un script pour chaque application de gestion des services.

### Procédure

Pour chaque application Service Management, exécutez le script suivant :

```
var now_GR = new GlideRecord('sm_config');
gr.get('name', '{YOUR_APP_NAME}'); //this can be looked up by navigating to
the sm_config list
gr.use_sf = true;
gr.update();
```

## Référence d'installation de Service Management Core

Gestion des services Core inclut plusieurs modules d'extension de fonctionnalités. Chacun de ces modules d'extension installe plusieurs types de composants pour prendre en charge le processus de gestion des services.

### Composants installés avec Gestion des services Core

Plusieurs types de composants sont installés avec le module d'extension Gestion des services Core.

Les données de démonstration sont disponibles avec Gestion des services Core.

### Tables installées avec Service Management Core

Les tables sont ajoutées avec Service Management Core.

Table	Description
Besoin de pièce [cmdb_model_part_requirement]	Définit une relation entre une tâche de commande de service et une ressource (pièce) requise pour accomplir cette tâche.
Modèle de commande de service [cmdb_serviceorder_product_model]	Stocke les modèles de commandes de services.
Modèle de tâche de service [cmdb_servicetask_product_model]	Stocke les modèles de tâches de services.
Flux de gestion des services [sf_state_flow]	Flux d'états pour Gestion des services.
Flux de la commande de service [sf_sm_order]	Flux d'états des commandes de services.
Flux des tâches de service [sf_sm_task]	Flux d'états pour les tâches de commande de service.
Utilisation des ressources [sm_asset_usage]	Définit une relation entre une tâche de commande de service et les ressources utilisées pour accomplir cette tâche.
Catégorie SM [sm_category]	Lie un modèle de commande de service unique à une valeur de catégorie de commande de service.
Module Configuration SM [sm_config_module]	Lie une configuration à un ensemble de modules de navigation affichés ou masqués en fonction des paramètres de configuration.
Configuration SM [sm_config]	Configuration de l'application Service Management.
Éléments secondaires de Gestion des services [sm_incidentals]	Éléments secondaires utilisés pour terminer une tâche de commande de service.
Dépendance des groupes de commande de service [sm_m2m_group_dependency]	Groupes d'expédition qui gèrent la planification pour les groupes d'affectation.
Modèle d'application SM [sm_m2m_model_application]	Relie les applications SM aux modèles de matériel et de consommables souvent utilisés dans l'approvisionnement en pièces.
Connaissances des modèles SM [sm_m2m_model_knowledge]	Associe n'importe quelle page de la base de connaissances à n'importe quel modèle.

Table	Description
CI affecté [sm_m2m_order_affected_ci]	Éléments de configuration liés à une commande de service.
Modèles de tâches des commandes de services [sm_m2m_somodel_stmodel]	Relie les modèles de tâches de service aux modèles de commandes de services.
CI affecté par la tâche de commande de service [sm_m2m_task_affected_ci]	Éléments de configuration associés à une tâche de commande de service.
Contrat de la tâche de commande de service [sm_m2m_task_contract]	Définit une relation entre une tâche et un contrat.
Dépendance des tâches de commande de service [sm_m2m_task_dependency]	Définit une dépendance entre deux tâches de commande de service : la tâche en aval ne peut pas démarrer avant que la tâche en amont soit terminée.
Dépendance du modèle de tâche de commande de servi [sm_m2m_task_template_dependency]	Définit une dépendance entre deux modèles de tâches de commandes de services : la tâche en aval ne peut pas démarrer avant que la tâche en amont soit terminée.
Règle de notification SM [sm_notification_rule]	Règles de notification de gestion des services.
Commande de service [sm_order]	Définit et gère le travail à effectuer.
Besoin de pièce [sm_part_requirement]	Définit une relation entre une tâche de commande de service et une ressource (pièce) requise pour accomplir cette tâche.
Tâche de service [sm_task]	Unité de travail effectuée par une personne dans une session (un emplacement, une fois).
Définition de modèle SM [sm_template_definition]	Définit un champ et une valeur qui seront inclus dans un modèle de commande de service.
Actif de la tâche [task_asset]	Actifs associés à une tâche.

### Propriétés installées avec Gestion des services Core

Des propriétés sont ajoutées avec Service Management Core.

Propriété	Description
Propriétés pour le cœur de Service Management	
sm.modèle.minute.étape	Incrément des minutes par défaut pour les champs de date/heure ou d'heure sur la page du modèle de commande de service. Peut être remplacé pour une application spécifique en remplaçant « sm.template » par le préfixe de propriété approprié. Consultez l'enregistrement de configuration de l'application.
sm.template.hour.step	Incrément horaire par défaut pour les champs de date/heure ou d'heure sur la page du modèle de commande de service. Peut être remplacé pour une application spécifique en remplaçant « sm.template » par le préfixe de propriété approprié. Consultez l'enregistrement de configuration de l'application.
glide.autodispatch.debug	Indique si le moteur de répartition automatique doit produire des journaux lors de l'affectation des tâches.

## Rôles installés avec Service Management Core

Les rôles sont ajoutés avec Service Management Core.

Titre du rôle [name]	Description
personalize_read_dictionary	Rôle permettant aux administrateurs d'application de gestion des services de voir les champs lorsqu'ils modifient des contrôles de champ (par exemple, champs obligatoires, champs en lecture seule) sur le formulaire de flux d'état.
sm_qualifier	Rôle de qualificateur utilisé lors de la création d'applications SM. Ce rôle est un modèle uniquement et il ne fournit pas d'accès réel aux modules ou enregistrements de navigation.
sm_agent	Rôle d'agent utilisé lors de la création d'applications SM. Effectue le travail sur une tâche. Ce rôle est un modèle uniquement et il ne fournit pas d'accès réel aux modules ou enregistrements de navigation.
sm_approver_user	Rôle d'utilisateur approuvateur utilisé lors de la création de l'application SM. Approuve les demandes. Ce rôle est un modèle uniquement et il ne fournit pas d'accès réel aux modules ou enregistrements de navigation.
sm_initiator	Rôle d'utilisateur initiateur utilisé lors de la création de l'application SM. Accorde l'accès à l'interface utilisateur et exécute les mêmes fonctions que l'écran de base. Ce rôle est un modèle uniquement et il ne fournit pas d'accès réel aux modules ou enregistrements de navigation.
service_fulfiller	Rôle permettant aux utilisateurs de gestion des services de voir les modules du centre de services.
sm_admin	Rôle d'utilisateur administrateur utilisé lors de la création de l'application SM. Contrôle toutes les données. Ce rôle est un modèle uniquement et il ne fournit pas d'accès réel aux modules ou enregistrements de navigation.
sm_basic	Rôle d'utilisateur de base utilisé lors de la création de l'application SM. Lit et crée des demandes, puis en assure le suivi. Ce rôle est un modèle uniquement et il ne fournit pas d'accès réel aux modules ou enregistrements de navigation.
sm_dispatcher	Rôle d'utilisateur répartiteur utilisé lors de la création de l'application SM. Planifie et affecte des tâches aux agents. Ce rôle n'est qu'un modèle et il ne fournit pas d'accès réel aux modules ou enregistrements de navigation.

Titre du rôle [name]	Description
sm_read	Rôle d'utilisateur en lecture seule utilisé lors de la création de l'application SM. Ce rôle est un modèle uniquement et il ne fournit pas d'accès réel aux modules ou enregistrements de navigation.
template_admin	Accorde la possibilité de créer et d'administrer des modèles de Gestion des services.

## Includes de script installés avec Service Management Core

Des includes de script sont ajoutés avec Gestion des services Core.

Includes de script	Description
Gestionnaire PartRequirementStateHandler	Marque un besoin de pièce approvisionné ou livré en fonction des ordres de transfert.
Plaques SM	Crée une commande de service et des tâches connexes à partir d'un modèle SM.
SMAutoAffectation	Couche JavaScript autour de SNC. SMAuto qui détermine automatiquement le préfixe de propriété nécessaire.
Salles SMStock	Récupère et crée des entrepôts personnels.
BaseSMControls	Fournit des fonctions utilisées pour contrôler l'accès aux enregistrements de gestion des services, telles que les règles de configuration et de notification. Modifiez l'include de script SMControls pour apporter des changements plutôt que de modifier cet include de script.
SMConfigProcessor	Gère les changements apportés à la page de configuration. Gère également l'envoi des notifications configurées sur la page de configuration.
SMTemplateHelper	Code back-end pour la page Modèle SM. Ne doit pas être personnalisé.
AppCreatorCMSCréation	Crée des pages CMS pour les applications créées par le modèle Gestion des services.
Déploiement de SMDate	Reporte les dates des tâches de commande de service vers les commandes de service.
SMI18nUtils	Utilitaires pour l'internationalisation des pages de gestion des services et de configuration.
SMAJAX	Gère les appels AJAX de Service Management.
AJAXMileageCalculator	Calcule les coûts de kilométrage pour les éléments secondaires.
SMCIControls	Contrôles de CI de Gestion des services pour l'ajout et la suppression de CI des commandes et des tâches.
SharedServiceUtils	Utilitaires de services partagés
SMSourcingDispatch	Contient des méthodes prenant en charge la section Agent Schedule dans la partie inférieure de la fenêtre contextuelle Source.
SMStateFlowCreator	Méthodes de création de flux d'états pour les applications basées sur ESM.
SMAgentStatusAJAX	Couche AJAX autour de la fonction updateStatus disponible dans SMScheduleStatus.
Validation SMDate	Vérifie que les dates des tâches de commande de service sont valides et cohérentes les unes avec les autres en termes de planification.

Incluces de script	Description
SMTask	Fonctions d'utilitaire de tâche Gestion des services.
Création de connaissances AppCreator	Méthodes utilisées par le moteur « créateur d'application » pour créer des pages de la base de connaissances.
SMAgentStatus	Code pour mettre à jour le statut et « À la date prévue » et celui d'un agent.
SMAppCreator	Méthodes de création d'applications Service Management.
SMScheduleGrapper	API de calendrier. Obtient les heures de calendrier à partir d'une tâche de commande de travaux en millisecondes. Les heures réelles sont prioritaires. Si elles ne sont pas disponibles, renvoie les heures planifiées.
SMTableCreator	Méthodes de création de tables pour les applications Service Management
SMControls	Extension de BaseSMControls. Modifier ce script pour contrôler l'accès aux enregistrements de gestion des services comme les règles de configuration et de notification
AssetUsageFilters	Filtres de qualificatif de référence pour AssetUsage.
SMTaskDependency	Collection de méthodes qui contrôlent l'intégrité des données de la table Dépendance des tâches de commande de service [sm_m2m_task_dependency].
Création du catalogue AppCreator	Crée un catalogue d'applications SM.
SMAssetUsage	API d'utilisation des actifs
SMConstants	Liste des constantes utilisées dans le champ État des flux de Gestion des services (SM) (sm_order et sm_task) et des tables étendues (par exemple, wm_order, wm_task).
SMNotifRuleTables	Limite les tables affichées sur le formulaire de règle de notification SM à la table de demandes et de tâches de l'application.
SMTransferOrders	Collection de méthodes qui créent ou mettent à jour des lignes d'ordre de transfert liées à Gestion des services.
SMPortalCreator	Méthodes de création d'un portail et de rapports pour les applications SM.
WMSourcingAjax	Appels AJAX utilisés dans la fenêtre contextuelle « Source » disponible à partir des commandes de travaux et des tâches de commande de travaux. Contient des méthodes pour afficher les tâches de commande de travaux et les besoins de pièces dans la section arborescente (côté gauche), supprimer et copier les besoins de pièces à l'aide de l'arborescence et récupérer les informations sur la tâche et les informations sur l'agent pour la section inférieure.
SMFilters	Filtres pour la gestion des services.
SMUpgradeManager	Gère la recherche d'éléments d'application SM nécessitant des mises à niveau, le stockage des informations, la mise à niveau.
SMTemplateMigration	Gère la migration des modèles SM à partir de la version précédente de Geneva.

## Incluces de script client installés avec Gestion des services Core

Les scripts clients sont ajoutés avec Service Management Core.

Inclues de script client	Table	Description
Masquer les champs exclus	Configuration SM [sm_config]	Masquer les champs sm_config en fonction de la liste d'exclusion.
Démarrer le travail en lecture seule (exp. travel chg)	Tâche de commande de service [sm_task]	Démarrer le travail en lecture seule lorsque le déplacement est requis et non commencé.
Démarrer le travail en lecture seule lorsqu'un déplacement est requis et non commencé	Tâche de commande de service [sm_task]	Affiche une erreur après un changement d'emplacement lorsqu'aucun groupe de répartition ou groupe d'affectation ne couvre l'emplacement de la tâche de commande de travaux.
Afficher ou masquer/effacer le champ du contrat	Éléments secondaires de Gestion des services [sm_incidentals]	Si le type est Coût fournisseur, affichez le champ Contrat. Sinon, effacez et masquez le champ du contrat.
Vérifier l'ordre de la date de début et de la date de fin	Tâche de commande de service [sm_task]	Vérifiez que la date de début est antérieure à la date de fin.
Mettre à jour Affecté à (changement de groupe d'affectation)	Commande de service [sm_order]	Mettre à jour Affecté à lorsque le groupe d'affectation change : désactivez le champ Affecté à.
Mise à jour de CI	Commande de service [sm_order]	Met à jour l'actif et l'emplacement associés en fonction des changements apportés au CI affecté.
Renseigner l'emplacement CI	Commande de service [sm_order]	Remplit l'emplacement de la commande de travaux en fonction de l'emplacement du CI.
check_work_duration	Tâche de commande de service [sm_task]	Vérifiez que la durée de travail n'est pas égale à 0 ou vide.
Calculer le montant total - quantité	Éléments secondaires de Gestion des services [sm_incidentals]	Calcule le total des coûts de kilométrage lorsque la quantité change.
Valider la durée de déplacement estimée	Tâche de commande de service [sm_task]	Assurez-vous que la durée de déplacement estimée ne se prolonge pas dans l'heure de début prévue.
Valider le début du déplacement planifié	Tâche de commande de service [sm_task]	Assurez-vous que le début du déplacement planifié (avec sa durée) est antérieur au début du travail planifié.
Modèle sélectionné	Commande de service [sm_order]	Remplit le formulaire en fonction des valeurs du modèle.

Inclus de script client	Table	Description
Renseigner l'emplacement de l'appelant	Commande de service [sm_order]	Définit le champ d'emplacement lorsque l'appelant est changé.
Vérifier les erreurs de groupe	Commande de service [sm_order]	Affiche une erreur lors du chargement si aucun groupe de qualifications ne couvre l'emplacement de la commande de travaux.
Masquer les listes/champs connexes inutilisés	Commande de service [sm_order]	Masque les listes connexes qui ne sont pas pertinentes en fonction de la configuration de l'application
Mise à jour de CI	Tâche de commande de service [sm_task]	Met à jour l'actif et l'emplacement associés en fonction des changements apportés au CI affecté.
Nouveau contrôle de type de champs	Définition de modèle SM [sm_template_definition]	Affiche le type de champ approprié en fonction de la sélection du champ sur la page de définition de modèle.
Mise à jour d'actif	Commande de service [sm_order] [sm_order]	Met à jour l'élément de configuration et l'emplacement associés en fonction des changements apportés à l'actif affecté.
Aide au chargement du champ	Définition de modèle SM [sm_template_definition]	Affiche le type de champ approprié en fonction de la sélection du champ sur la page de définition de modèle (chargement).
Dépendances des modèles de tâches en lecture seule	Dépendance du modèle de tâche de commande de servi [sm_m2m_task_template_dependency]	Place le champ dépendant en lecture seule lors de la création de dépendances de modèle de tâche dans sm_m2m_task_template_dependencies table.
Rendre l'emplacement non obligatoire	Entrepôt [alm_stockroom]	Rend l'emplacement non obligatoire pour le type d'entrepôt field_agent
Calculer l'heure de fin (changement de durée)	Tâche de commande de service [sm_task]	Calcule l'heure de fin estimée d'une tâche de commande de travaux en fonction d'un changement de la durée de travail estimée.
Afficher l'erreur lorsqu'aucune application n'est installée	Modèle de commande de service [cmdb_serviceorder_product_model]	Afficher l'erreur lorsqu'aucune application n'est installée.
Calculer le montant total : coût par mile	Éléments secondaires de Gestion des services [sm_incidentals]	Calcule le total des coûts de kilométrage lorsque la quantité change.
Affectation de priorité	Configuration SM	Définir la planification sur vrai et masquer l'affectation cohérente de l'affectation de priorité est activé.

Inclus de script client	Table	Description
	[sm_config]	
Mise à jour d'actif	Tâche de commande de service [sm_task]	Met à jour l'élément de configuration et l'emplacement associés en fonction des changements apportés à l'actif affecté.
Dépendances de groupes en lecture seule	Dépendance des groupes de commandes de service [sm_m2m_group_dependency]	Une fois activés, les champs sont en lecture seule.
Ajouter des écouteurs d'interface utilisateur d'approvisionnement	Tâche de commande de service [sm_task]	Configure les écouteurs d'événements pour les changements apportés à la durée de déplacement, à la durée de travail ou au début de travail prévu afin qu'ils soient automatiquement mis à jour dans l'interface utilisateur d'approvisionnement (si la tâche est ouverte via l'interface utilisateur d'approvisionnement).
window_start de vérification	Tâche de commande de service [sm_task]	Vérifiez que le début de fenêtre est antérieur à la fin de la fenêtre.
Définir la quantité requise en lecture seule	Besoin de pièce [sm_part_requirement]	Affiche le champ Quantité requise en lecture seule lorsque le nombre requis d'actifs est approvisionné pour le besoin de pièce
Afficher les messages	Tâche de commande de service [sm_task]	Affiche des messages si la date d'échéance prévue pour la tâche est postérieure à la date d'échéance demandée de la demande, ou si l'affectation automatique ne fonctionne pas.
Calculer le montant total : type	Éléments secondaires de Gestion des services [sm_incidentals]	Calcule le total des coûts de kilométrage lorsque le type change.
Mettre à jour Affecté à (changement de groupe d'affectation)	Tâche de commande de service [sm_task]	Mettre à jour Affecté à lorsque le groupe d'affectation change : désactivez le champ Affecté à.
Masquer le champ de groupe	Modèle de tâche de service [cmdb_servicetask_product_model]	Masque le champ de groupe de distribution lorsque la file d'attente de répartition est désactivée
Masquer le champ de flux d'état	Configuration SM [sm_config]	Lorsque le flux d'état est désactivé, masquez le champ du formulaire.
Vérifier les destinataires avant la réaffectation	Tâche de commande de service	Lors de la réaffectation ou de l'annulation de l'affectation d'une tâche de commande de travaux, invitez

Inclus de script client	Table	Description
	[sm_task]	l'utilisateur à annuler tous les ordres de transfert aux entrepôts personnels pour une tâche si la tâche n'a que des ordres de transfert annulables.
Vérifier le changement de groupe après la répartition du groupe	Tâche de commande de service [sm_task]	Affiche une erreur lors du chargement si aucun groupe d'affectation ne couvre l'emplacement de la tâche de commande de travaux.
Définir les tables	Règle de notification SM [sm_notification_rule]	Limitez les tables aux deux tables possibles. Si aucune n'est choisie, définissez la première par défaut.
Calculer l'heure de fin (changement d'heure de début)	Tâche de commande de service [sm_task]	Calculer l'heure de fin estimée en fonction du changement d'heure de début prévue. Vérifie également les incohérences qui peuvent avoir pu être créées avec le début de déplacement estimé.
Mettre à jour le modèle et la quantité en fonction de l'actif	Utilisation des ressources [sm_asset_usage]	Synchronise les informations de modèle et de quantité d'un enregistrement d'utilisation d'actif en fonction de l'actif qu'il référence.
Ordre en lecture seule CI affectés	CI affecté [sm_m2m_order_affected_ci]	Place un champ en lecture seule une fois qu'une valeur est sélectionnée pour ce champ.
Réinitialiser la quantité	Éléments secondaires de Gestion des services [sm_incidentals]	Lorsque le type revient à la location de voiture, la Qté est remise à 1.
CI affectés par la tâche en lecture seule	CI affecté par la tâche de commande de service [sm_m2m_task_affected_ci]	Place un champ en lecture seule une fois qu'une valeur est sélectionnée pour ce champ.
Masquer le champ de groupe	Modèle de commande de service [cmdb_serviceorder_product_model]	Masquez le champ Groupe d'affectation si la candidature n'est pas généré par la demande, masquez le champ Groupe de qualification si la qualification est désactivée.
Vérifier les destinataires avant la réaffectation	Tâche de commande de service [sm_task]	Lors de la réaffectation ou de l'annulation de l'affectation d'une tâche de commande de travaux, invitez l'utilisateur à annuler tous les ordres de transfert aux entrepôts personnels pour une tâche si la tâche n'a que des ordres de transfert annulables.
Notifier le parent lors de la soumission	Besoin de pièce [sm_part_requirement]	Met à jour l'arborescence source chaque fois qu'un nouveau besoin de pièce est créé dans la fenêtre contextuelle Source.

Inclues de script client	Table	Description
Afficher le message d'avertissement de la mise à niveau des modèles	Configuration SM [sm_config]	Afficher un message d'avertissement lorsque les modèles doivent être migrés.
Vérifier les champs de groupe	Tâche de commande de service [sm_task]	Affiche une erreur lors du chargement si aucun groupe de répartition ou groupe d'affectation ne couvre l'emplacement de la tâche de commande de travaux.
Assurez-vous qu'il n'y a pas de quantité négative ni décimale	Besoin de pièce [sm_part_requirement]	Garantit que la quantité requise pour une pièce est valide.
Dépendances de tâches en lecture seule	Dépendance des tâches de commande de service [sm_m2m_task_dependency]	Mettez le champ dépendant en lecture seule lors de la création de dépendances de tâches dans sm_m2m_task_order table.
Démarrer le travail en lecture seule (déplacement réel chg)	Tâche de commande de service [sm_task]	Démarrer le travail en lecture seule lorsque le déplacement est requis et non commencé. « Début du déplacement planifié » et « Début du calendrier » sont obligatoires lorsque l'option « Temps de suivi de l'agent » est activée.
Afficher le message d'avertissement de désactiver SF	Configuration SM [sm_config]	Affiche un message d'avertissement lorsque les flux d'état sont désactivés.
Remplir à partir de l'entrepôt pour le dépôt	Ordre de transfert [alm_transfer_order]	Définit l'entrepôt de départ vers l'entrepôt personnel de l'utilisateur connecté lors de la création d'un ordre de transfert de dépôt.
Définir la valeur avant de soumettre	Définition de modèle SM [sm_template_definition]	Définit la valeur des différents widgets sur la valeur appropriée avant de soumettre le formulaire de définition de modèle.
Modèle sélectionné	Tâche de commande de service [sm_task]	Remplit le formulaire en fonction des valeurs du modèle.
Nom de l'entrepôt personnel par type	Entrepôt [alm_stockroom]	Définit le nom d'un entrepôt en fonction de son gestionnaire lorsqu'il devient un entrepôt personnel.
Mettre à jour l'état de l'agent	Tâche de commande de service [sm_task]	Mettre à jour l'état de l'agent affecté.
Mettre à jour l'interface utilisateur en cas	Utilisation des ressources [sm_asset_usage]	Mettre à jour l'interface utilisateur en cas de changement de chargement et de modèle

Inclues de script client	Table	Description
de changement de chargement et de modèle		
Nom de l'entrepôt personnel par le gestionnaire	Entrepôt [alm_stockroom]	Met à jour le nom d'un entrepôt personnel lorsque son gestionnaire change.
Masquer les listes/ champs connexes inutilisés	Tâche de commande de service [sm_task]	Masque les listes connexes qui ne sont pas pertinentes en fonction de la configuration de l'application.
Utiliser le calendrier	Configuration SM [sm_config]	Désactivez l'affectation de priorité et affichez une affectation cohérente si la planification est désactivée.
Vérifier le groupe après le changement d'emplacement	Commande de service [sm_order] [alm_stockroom]	Affiche une erreur après un changement d'emplacement lorsqu'aucun groupe de qualifications ne couvre l'emplacement de la commande de travaux.

## Règles métier installées avec Service Management Core

Des règles métier sont ajoutées avec Service Management Core.

Business Rule	Table	Description
Créer un bloc-notes et afficher des messages d'information	Tâche de commande de service [sm_task]	Créez des variables de bloc-notes qui sont utilisées pour afficher les messages d'informations initiaux sur la page.
CI affecté modifié ou supprimé	Commande de service [sm_order]	Synchronise le champ CI principal et la liste connexe CI affectés sur le formulaire de commande de service.
Vérifier les notes de travail	Commande de service [sm_order]	Garantit que le champ Notes de travail est renseigné dans les commandes de travaux qui passent à l'état Annuler.
Définir les valeurs par défaut	Définition de modèle SM [sm_template_definition]	Définit le champ de <b>table</b> par défaut.
Définir un entrepôt personnel	Ordre de transfert [alm_transfer_order]	Définit automatiquement l'entrepôt sur l'entrepôt personnel de l'utilisateur connecté pour les ordres de transfert de dépôt.
Exporter vers l'ensemble de mises à jour	Besoin de pièce [cmdb_model_part_requirement]	Exporte les modèles de besoins de pièces vers l'ensemble de mises à jour actuel et

Business Rule	Table	Description
		créé un enregistrement de sys_metadata_link pour associer le modèle à l'application actuelle.
Exporter vers l'ensemble de mises à jour	Modèles de tâches des commandes de services [sm_m2m_somodel_stmodell]	Exporte le lien entre le modèle de commande de service et le modèle de tâche de service vers l'ensemble de mises à jour actuel et crée un enregistrement de sys_metadata_link pour associer le modèle à l'application actuelle.
Exporter vers l'ensemble de mises à jour	Modèle de tâche de commande de service [cmdb_servicetask_product_model]	Exporte les modèles de tâches de service vers l'ensemble de mises à jour actuel et crée un enregistrement de sys_metadata_link pour associer le modèle à l'application actuelle.
Exporter vers l'ensemble de mises à jour	Modèle de commande de service [cmdb_serviceorder_product_model]	Exporte les modèles de commandes de services vers l'ensemble de mises à jour actuel et crée un enregistrement de sys_metadata_link pour associer le modèle à l'application actuelle.
Mise à jour de la synchronisation des variables associées	Définition de modèle SM [sm_template_definition]	Synchronise la définition de modèle avec la variable de catalogue associée.
Vérifications de la date	Tâche de commande de service [sm_task]	Valide la fenêtre, l'estimation et les dates de début et de fin réelles.
Renseigner l'emplacement : nouveau SOT	Tâche de commande de service [sm_task]	Remplit l'emplacement, si possible, en fonction de l'emplacement de commande de travaux parent.
add_model_filter	Global [global]	Filtre pour le modèle SM La zone de liste double d'application limite les modèles disponibles aux modèles matériels et consommables.
Réinitialiser la qté sur 1	Éléments secondaires de Gestion des services [sm_incidentals]	Définit le champ de quantité sur 1 lorsque le type est Location de voiture.
Valider la notification	Règle de notification SM [sm_notification_rule]	Valide le fait qu'un utilisateur ou un groupe est sélectionné lors de l'insertion ou de la

Business Rule	Table	Description
		mise à jour d'une règle de notification.
Valider le type d'agent de terrain	Entrepôt [alm_stockroom]	Empêche les entrepôts personnels en double.
Calculer le coût	Éléments secondaires de Gestion des services [sm_incidentals]	Permet de calculer le <b>coût</b> lorsque le <b>type</b> est <b>Kilométrage</b> (à partir de la version Eureka).
Vérifier l'actif et le CI	Tâche de commande de service [sm_task]	Synchronise les CI et les actifs affectés.
Affecter l'agent précédent sur la tâche	Tâche de commande de service [sm_task]	Définit l'agent précédent chaque fois que la tâche affectée à change.
Remplir la commande de service à partir du modèle	Commande de service [sm_order]	Remplit une nouvelle commande de travaux à partir du modèle de commande de travaux choisi comme modèle.
Valider la quantité demandée	Ligne d'ordre de transfert [alm_transfer_order_line]	Vérifie que la quantité demandée sur une ligne d'ordre de transfert avec un besoin de pièces ne dépasse pas la quantité requise pour satisfaire le besoin de pièces (à partir de la version Eureka).
Fermer la commande de service à la fin du workflow	Contextes des workflows [wf_context]	Empêche le déploiement de fermetures de tâches lorsque des workflows sont actifs sur les commandes de service.
Créer des sous-tâches	Commande de service [sm_order]	Lorsque l'ordre de service quitte l'état Brouillon, crée des tâches à partir du modèle si l'ordre de service est créé à partir d'un modèle ou crée une tâche par défaut si elle est pilotée par la tâche.
Valider le nom de l'agent de terrain	Entrepôt [alm_stockroom]	Valide qu'un entrepôt personnel a un agent associé valide.
Créer une ligne de dépense	Éléments secondaires de Gestion des services [sm_incidentals]	Crée ou met à jour une ligne de dépense en fonction du coût de l'élément secondaire lorsque l'élément secondaire est enregistré et que toutes les conditions suivantes sont vraies :  • L'état est Induit

Business Rule	Table	Description
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Le type n'est pas Aucun</li> <li>Le coût n'est pas nul</li> </ul>
Validation	Dépendance des groupes de commande de service [sm_m2m_group_dependency]	Valide que la dépendance est valide.
Vérifier le CI sur la tâche SM	CI affectés [task_ci]	Vérifie que le CI affecté pour une tâche est également un CI affecté pour la commande.
Le type de fournisseur requiert un gestionnaire	Groupe d'utilisateurs [sys_user_group]	Le fournisseur est requis pour les groupes de fournisseurs.
Besoins de pièces	Tâche de commande de service [sm_task]	Crée des besoins de pièces pour une tâche de commande de service à partir des besoins de pièces configurés pour un modèle de tâche de commande de service utilisé comme modèle. Libérez les actifs lorsqu'ils sont non affectés ou réaffectés. Mettez à jour l'utilisation des actifs lorsque les tâches sont fermées.
Appliquer la méthode de répartition	Tâche de commande de service [sm_task]	Affecte automatiquement une tâche une fois qu'elle est marquée comme prête pour l'affectation lorsque la méthode d'affectation de l'application est workflow ou automatique.
Validation du changement de groupe	Tâche de commande de service [sm_task]	Valide les changements apportés aux groupes d'affectation et de répartition dans les tâches de commande de travaux.
Affecter l'agent précédent sur commande	Commande de service [sm_order]	Définit l'agent précédent chaque fois que l'ordre affecté à change.
ValidateChanges	Tâche de commande de service [sm_task]	Vérifie que les types de groupe de répartition et de groupe d'affectation correspondent et que des notes de travail sont fournies, si nécessaire.
Transitions	Tâche de commande de service [sm_task]	Définit une tâche sur travail en cours lorsque la tâche est

Business Rule	Table	Description
		acceptée et que le début du travail est renseigné.
Synchroniser le catalogue	Configuration SM [sm_config]	Synchronise le catalogue d'applications lorsque la configuration de la gestion des services change.
Définir la date requise pour sur l'affichage	Besoin de pièce [sm_part_requirement]	Définit le besoin de pièces requis par sur le début de déplacement prévu de la tâche de commande de service associée.
Répartition pilotée par la demande	Commande de service [sm_order]	Responsable de la répartition des commandes de services en fonction de la configuration de l'application.
Créer un bloc-notes et afficher des messages d'information	Commande de service [sm_order]	Créez des variables de bloc-notes qui sont utilisées pour afficher les messages d'informations initiaux sur la page.
Empêcher la boucle dans TaskTemplateDependencies	Dépendance du modèle de tâche de commande de servi [sm_m2m_task_template_dependency]	Empêche les boucles dans les dépendances de modèle de tâche
getMainSMModels	Global [global]	Filtre de zone de liste double lors de la liaison de modèles de tâches de commandes de services à des modèles de commandes de services.
Contrat de tâche m2m	Éléments secondaires de Gestion des services [sm_incidentals]	Synchronise les contrats, les lignes de dépense et les éléments secondaires
Notification pour la tâche	Tâche de commande de service [sm_task]	Envoie des notifications lorsque la tâche change si les valeurs changent pour les champs spécifiés dans la page de configuration.
Créer des tables bloc-notes	Règle de notification SM [sm_notification_rule]	Définit les tables qui doivent être affichées sur la page de règles de notification.
Mettre à jour la PR en fonction de TOL	Ligne d'ordre de transfert [alm_transfer_order_line]	Met à jour le besoin de pièce lorsque la ligne d'ordre de transfert associée change d'étape.
Ajouter un actif supprimé	Utilisation des ressources [sm_asset_usage]	Détermine la validité de la suppression de l'actif et met à jour l'actif supprimé en conséquence.

Business Rule	Table	Description
Ajouter un gestionnaire au/du groupe de fournisseurs/le supprimer	Groupe [sys_user_group]	Lorsque le gestionnaire de groupe change pour un groupe de fournisseurs, ajoutez le nouveau gestionnaire en tant que membre du groupe et supprimez le gestionnaire précédent en tant que membre du groupe.
Types de groupes de Gestion des services	Groupe [sys_user_group]	Assure l'intégrité des données pour les informations de couverture des groupes de distribution.
Suppression du CI affecté	CI affectés [task_ci]	Partie du mécanisme de synchronisation entre le champ CI primaire et la liste connexe CI affectés sur le formulaire de commande de service.
Empêcher la boucle dans les dépendances de tâches	Dépendance des tâches de commande de service [sm_m2m_task_dependency]	Évite les dépendances circulaires des tâches de commande de travaux.
Suppression en cascade du SO	Commande de service [sm_order]	Supprimez les tâches et les listes de vérification des commandes de services lorsque la commande de service est supprimée.
Créer un entrepôt personnel	Rôle d'utilisateur [sys_user_has_role]	Crée un entrepôt personnel pour les utilisateurs (s'ils n'en ont pas déjà) lorsqu'un rôle d'agent leur est affecté.
Supprimer l'entrepôt personnel	Rôle d'utilisateur [sys_user_has_role]	Supprime l'entrepôt personnel d'un utilisateur lorsque tous les rôles d'agent sont supprimés de l'utilisateur.
Valider le besoin de pièce	Besoin de pièce [sm_part_requirement]	Valide le besoin de pièce et vérifie la disponibilité de la pièce. Valide les informations d'approvisionnement.
Appeler le workflow du modèle et déplacer la tâche	Commande de service [sm_order]	Démarrez le workflow pour la commande de service et déplacez les sous-tâches vers Expédition en attente.
Remplir le groupe : qualification	Commande de service [sm_order]	Remplit le groupe de qualifications, si possible, en fonction de l'emplacement.
Créer un catalogue	Modèle de commande de service [cmdb_serviceorder_product_model]	Créez un créateur d'enregistrement correspondant si la publication automatique est activée.

Business Rule	Table	Description
Remplir le calendrier	Tâche de commande de service [sm_task]	Remplit les champs de planification s'ils ne sont pas déjà définis. Ils ne sont définis que si l'état passe à Expédition en attente.
Notification pour la demande	Commande de service [sm_order]	Envoie des notifications lorsque la tâche change si les valeurs changent pour les champs spécifiés dans la page de configuration.
Liste de vérification de suppression en cascade	Tâche de commande de service [sm_task]	Supprimez les listes de vérification lorsque la tâche de commande de service est supprimée.
Bloc-notes	Configuration SM [sm_config]	Crée un bloc-notes pour le formulaire de configuration SM.
Valider une ligne TOL et vérifier la disponibilité	Ligne d'ordre de transfert [alm_transfer_order_line]	Valide les changements d'état de la ligne d'ordre de transfert et s'assure que l'actif est disponible dans l'entrepôt.
Supprimer toutes les lignes de dépense	Éléments secondaires SM [sm_incidentals]	Supprimez les lignes de dépense lorsque des éléments secondaires sont supprimés.
Remplir le calendrier : nouveau SOT	Tâche de commande de service [sm_task]	Remplit les champs de planification s'ils ne sont pas déjà définis. Ils ne sont définis que si l'état bascule sur Expédition en attente.
Renseigner l'emplacement	Commande de service [sm_order]	Remplit l'emplacement, si possible, en fonction du CI affecté identifié par l'appelant.
Ajouter en tant que primaire si aucun n'est défini	CI affectés [task_ci]	Ajouter un élément de configuration en tant que CI principal affecté s'il n'existe aucun CI primaire.
Déployer les changements	Tâche de commande de service [sm_task]	Déploiement des changements d'état et estimation des temps de travail sur la commande de service.
Créer un bloc-notes	Modèle de commande de service [cmdb_serviceorder_product_model]	Définit le bloc-notes pour le formulaire de modèle de commande de service.
Vérifier l'actif et le CI	Commande de service [sm_order]	Synchronise les CI et les actifs affectés.

Business Rule	Table	Description
Non affecté	Commande de service [sm_order]	Redéfinit l'état de l'ordre de service sur Prêt lorsqu'il est désaffecté.
Propager la priorité	Commande de service [sm_order]	Propage la priorité de la commande de service vers les tâches de commande de service.
Appliquer les paramètres de configuration	Configuration SM [sm_config]	Gère les changements apportés à l'enregistrement de configuration SM.
Mettre à jour l'état de l'agent	Tâche de commande de service [sm_task]	Met à jour l'état d'un agent affecté à une tâche.
Créer un bloc-notes	Modèle de tâche de commande de service [cmdb_servicetask_product_model]	Définit le bloc-notes pour le formulaire de modèle de tâche de commande de service.
Vérifier les destinataires avant la réaffectation	Tâche de commande de service [sm_task]	Définit un bloc-notes pour empêcher la réaffectation d'une tâche lorsque des ordres de transfert sont en transit.
Empêcher la commande en double CI affectés	CI affectés [task_ci]	Empêcher les CI affectés dupliqués
Non affecté	Tâche de commande de service [sm_task]	Empêchez la réaffectation d'une tâche s'il existe des ordres de transfert en transit.
SNC : exécuter les workflows parents (approbation)	Approbation [sysapproval_approver]	Gère les workflows de commande lorsque l'approbation est définie sur « Plus d'informations requises » ou « Doublet ».
getTaskSMModels	Global [global]	Filtre de zone de liste double lors de la liaison de modèles de commande de service à des modèles de tâches de service.
Empêcher le changement de modèle après l'approvisionnement	Besoin de pièce [sm_part_requirement]	Empêchez la modification du modèle une fois que le besoin de pièce a été approvisionné.
Créer AssetUsage lors de la remise de la ligne TOL	Ligne d'ordre de transfert [alm_transfer_order_line]	Créer l'utilisation des actifs une fois qu'une ligne d'ordre de transfert est livrée.
Libérer l'actif à la suppression de AssetUsage	Utilisation des ressources [sm_asset_usage]	Rendez l'actif disponible lorsque l'utilisation de l'actif est supprimée.
Rediriger TOL vers un OT existant sous WOT	Ligne d'ordre de transfert	Tente de regrouper les lignes d'ordre de transfert sous le

Business Rule	Table	Description
	[alm_transfer_order_line]	même ordre de transfert d'une commande de service si les lignes d'ordre de transfert ont les mêmes emplacements « De » et « À ».
Remplir le groupe : répartition/travail	Tâche de commande de service [sm_task]	Renseigne le groupe de répartition et les groupes d'affectation lorsqu'un seul groupe de répartition couvre l'emplacement d'une tâche et qu'un seul groupe d'affectation est couvert par le groupe de distribution.

## Notifications par e-mail installées avec Gestion des services Core

Les notifications par e-mail sont ajoutées avec Gestion des services Core.

Notification	Table	Description
#{Request_Label} créé à partir d'un e-mail	Commande de service [sm_order]	Modèle utilisé pour générer des notifications pour les nouvelles applications créées à partir d'un modèle Gestion des services. Cette notification doit rester inactive et ne pas être utilisée.
#{Request_Label} modifié	Commande de service [sm_order]	Modèle utilisé pour générer des notifications pour les nouvelles applications créées à partir d'un modèle Gestion des services. Cette notification doit rester inactive et ne pas être utilisée.
#{Task_Label} modifié	Commande de service [sm_order]	Modèle utilisé pour générer des notifications pour les nouvelles applications créées à partir d'un modèle Gestion des services. Cette notification doit rester inactive et ne pas être utilisée.

## Maintenance planifiée

L'application Maintenance planifiée n'en est pas une Gestion des services, mais elle fonctionne avec Gestion des services les applications pour aider les organisations à gérer la maintenance préventive régulière des ressources.

Maintenance planifiée utilise des plans de maintenance pour déclencher la création d'ordres de travail ou de demandes d'installations. Ces commandes de travaux et demandes d'installations précisent comment effectuer la maintenance sur les appareils et les véhicules, ou sur tout type d'actif nécessitant une maintenance. Les commandes de travaux et les demandes peuvent être basées sur :

- Un intervalle de temps spécifié. Par exemple, après un certain nombre de mois depuis que la maintenance précédente a été effectuée
- Compteurs ou utilisation. Par exemple, après l'impression d'un nombre spécifié de pages ou le parcouru d'un nombre spécifié de kilomètres.

## Activer Maintenance planifiée

Le module d'extension SM **Planned Maintenance** est disponible sous forme d'abonnement distinct.

### Avant de commencer

Rôle requis : admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

#### Procédure

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

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

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

#### **i** Remarque :

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

Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir [Rechercher les composants installés avec une application](#) .

### Installé avec SM Maintenance planifiée

Le module d'extension SM Planned Maintenance Core inclut également des données de démonstration.

### Tables installées avec SM Maintenance planifiée

Table	Description
Plan de maintenance à enregistrer pour la gestion [sm_m2m_maint_plan_to_record]	Associe un calendrier de maintenance à un enregistrement dans le système (à partir d'un ID de document). Contient également des informations sur la dernière fois ou la dernière valeur d'exécution du calendrier pour l'enregistrement et la prochaine heure ou valeur à laquelle le calendrier s'exécutera.
Modèle de calendrier [sm_m2m_schedule_template]	Associe un calendrier de maintenance aux modèles de gestion des services.
Plan de maintenance [sm_maint_plan]	Définit un plan de maintenance, y compris la table et les enregistrements auxquels le plan s'applique.
Calendrier de maintenance [sm_schedule]	Définit un calendrier faisant partie d'un plan de maintenance. Un calendrier peut être basé sur une durée, un compteur, une condition ou un script.

## Rôles installés avec SM Maintenance planifiée

Titre du rôle [name]	Description
plan_maint_admin	Administrateur de la maintenance planifiée.

## Includes de script installés avec SM Maintenance planifiée

Include de script	Description
PlannedMaintenanceUtils	Utilitaires pour la maintenance planifiée.
PlannedMaintenanceAjax	Points d'entrée AJAX dans PlannedMaintenanceUtils.

## Scripts clients installés avec SM Maintenance planifiée

Script client	Table	Description
Mettre à jour l'affichage du champ : type de déclencheur CHG	Calendrier de maintenance [sm_schedule]	Met à jour les champs affichés sur le formulaire de calendrier de maintenance en fonction du type de déclencheur sélectionné.
Mettre à jour l'affichage du champ : répétition chg	Calendrier de maintenance [sm_schedule]	Met à jour les champs affichés sur le formulaire de calendrier de maintenance en fonction de la répétition sélectionnée.
Mettre à jour la table lorsque le type change	Plan de maintenance [sm_maint_plan]	Met à jour le champ de <b>table</b> en fonction des modèles sélectionnés (pour les plans basés sur des modèles).
Valider le champ Tous	Calendrier de maintenance [sm_schedule]	Vérifie que <b>le champ chaque</b> est un nombre positif ; sinon, il est défini par défaut sur 1.
Mettre à jour la table lorsque les modèles changent	Plan de maintenance [sm_maint_plan]	Met à jour le champ de <b>table</b> en fonction des modèles sélectionnés (pour les plans basés sur des modèles).

## Règles métier installées avec SM Maintenance planifiée

Business Rule	Table	Description
Mettre à jour l'enregistrement du plan de maintenance	Commande de service [sm_order]	Met à jour les enregistrements de maintenance [sm_m2m_maint_plan_to_record] une fois qu'une commande de service est fermée.
Mettre à jour les enregistrements	Calendrier de maintenance [sm_schedule]	Recalcule la valeur suivante ou la prochaine heure d'exécution lorsque les champs <b>de compteur</b> ou de <b>durée</b> changent.

Business Rule	Table	Description
de calendrier m2m		
Changements actifs	Plan de maintenance à enregistrer pour la gestion [sm_m2m_maint_plan_to_record]	Gère les changements apportés au marqueur actif pour un enregistrement de plan de maintenance.
Insertion active	Plan de maintenance à enregistrer pour la gestion [sm_m2m_maint_plan_to_record]	Gère les changements apportés au marqueur actif pour un enregistrement de plan de maintenance.
Changements actifs	Calendrier de maintenance [sm_schedule]	Gère les changements apportés au marqueur actif pour un calendrier de maintenance.
Changements actifs	Plan de maintenance [sm_maint_plan]	Gère les changements apportés au marqueur actif pour un plan de maintenance.
Insertion active	Calendrier de maintenance [sm_schedule]	Gère les changements apportés au marqueur actif pour un calendrier de maintenance.
Appliquer le plan aux nouveaux enregistrements	Plan de maintenance [sm_maint_plan]	Met à jour la règle métier pour l'application d'un plan aux nouveaux enregistrements chaque fois que le champ <b>Appliquer aux nouveaux enregistrements</b> change.

## Travaux planifiés installés avec SM Maintenance planifiée

Travaux planifiés	Description
Exécution nocturne de maintenance planifiée	Crée des demandes de maintenance basées sur des plans de maintenance actifs.

## Gestion des plans de maintenance

Maintenance planifiée vous permet de créer, de maintenir et de planifier la maintenance de l'équipement qui nécessite une maintenance régulière.

Le plan de maintenance spécifie la classe de CI, le modèle de produit ou d'autres critères, tels que l'emplacement, et spécifie la maintenance à effectuer. Le calendrier de maintenance spécifie le calendrier, en spécifiant la fréquence et le moment d'exécution de la maintenance.

Par exemple, vous pouvez configurer un plan de maintenance pour inspecter et nettoyer tous les climatiseurs d'un modèle de produit particulier. Le calendrier de maintenance précise que l'inspection est effectuée tous les six mois.

Les plans et calendriers de maintenance prennent également en compte les commandes de travaux de gestion des services et les demandes d'installations ouvertes pour cet équipement.

## Chronométrage de la première maintenance

Par défaut, la première maintenance planifiée est planifiée en fonction de la durée saisie dans la planification. Par exemple, si vous créez un calendrier d'inspection des climatiseurs tous les six mois, la première maintenance a lieu six mois après la création du calendrier.

Pour planifier la date de la première maintenance :

1. Accédez au formulaire Calendrier de maintenance.
2. Cliquez sur le lien connexe **Exécuter sur demande** .
3. Désélectionnez le champ **Exécuter maintenant** .
4. Dans le champ **Sélectionner la date du cycle suivant** , utilisez le calendrier pour sélectionner la date souhaitée.
5. Réservez la date.
6. Cliquez sur **Planifier**. Cela met à jour la prochaine heure d'exécution pour les enregistrements de plan de maintenance.

Vous pouvez mettre à jour n'importe quel calendrier de maintenance selon vos besoins. Par exemple, si l'intervalle régulier arrive à échéance le mois prochain, vous pouvez sélectionner une date antérieure ou ultérieure à modifier lorsque la maintenance se produit.

## Créer un plan de maintenance

Lors de la création d'un plan de maintenance, les options sur le formulaire permettent de déterminer comment et quand la maintenance doit être effectuée.

### Avant de commencer

Rôle requis : administrateur SM

### Procédure

1. Accédez à la **Tous > Maintenance planifiée > Plans de maintenance**.
2. Cliquez sur **Nouveau**, spécifiez un **nom** et une **description brèves** significatifs, remplissez le formulaire, puis cliquez sur **Soumettre**.

#### Plan de maintenance

Champ	Description
Numéro	Numéro d'identification généré automatiquement pour le plan de maintenance.
Conditions	
Type	<p>Type de déclencheur qui détermine quand la maintenance doit être effectuée.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Basé sur un modèle</b> : basez le plan de maintenance sur un modèle spécifié d'un CI, tel qu'un modèle de produit.</li> <li>○ <b>Général</b> : basez le plan de maintenance sur une table et un filtre.</li> </ul> <p><b>i Remarque :</b> Les plans basés sur un modèle s'appliquent uniquement aux modèles matériels, en particulier ceux qui ont au moins une catégorie de modèle définie.</p>

Champ	Description
Modèle	<p>Sélectionnez un ou plusieurs <a href="#">éléments du catalogue de produits</a> pour identifier les CI nécessitant une maintenance préventive. Lorsque vous sélectionnez un modèle, la table associée apparaît dans le champ <b>Table</b> . Par exemple, si vous sélectionnez un modèle spécifique de PC, le champ <b>Table</b> affiche <i>Ordinateur [cldb_ci_computer]</i>. Ce champ s'affiche si vous avez sélectionné le type <b>basé sur un modèle</b> .</p> <p>Si vous sélectionnez plusieurs modèles dans la même catégorie, la table ne change pas. Cependant, si vous sélectionnez un CI d'une autre catégorie, le champ <b>Table</b> affiche la table de niveau le plus bas contenant tous les CI sélectionnés. Par exemple, si vous sélectionnez deux PC et une imprimante laser, le champ <b>Table</b> devient <i>Matériel [cldb_ci_hardware]</i>, car cette table inclut les ordinateurs et les imprimantes. Si vous ajoutez ensuite un rack d'ordinateur, le champ <b>Table</b> devient <i>Élément de configuration [cldb_ci]</i>, qui contient tous les CI.</p>
Table	Si vous avez sélectionné le type <b>Général</b> , sélectionnez la table que vous souhaitez associer au plan de maintenance. Si vous avez sélectionné le type <b>basé sur un modèle</b> , ce champ affiche la table de niveau le plus bas contenant tous les CI sélectionnés.
Condition de filtre	Conditions de filtre pour localiser les actifs spécifiques que vous souhaitez conserver. Seuls les enregistrements de la table sélectionnée qui correspondent aux critères de filtrage nécessitent une maintenance.
Appliquer aux nouveaux enregistrements correspondants	Cochez cette case pour vous assurer que les calendriers définis pour ce plan de maintenance sont appliqués à tous les enregistrements qui ont été ajoutés à la table spécifiée depuis la dernière exécution du plan et qui remplissent les conditions saisies dans la <b>condition de filtre</b> . Pour plus d'informations, consultez <a href="#">Associer un plan de maintenance aux enregistrements filtrés</a> .
Politique de remplacement de la maintenance	<p>Spécifiez ce qu'il convient de faire lorsqu'un plan de maintenance s'exécute sur un enregistrement déjà en cours de maintenance.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Ne pas déranger</b> : n'autorisez pas la création de nouvelles tâches ou la suppression de tâches existantes.</li> <li>○ <b>Annuler l'existant</b> : autoriser la suppression des tâches actuellement associées au plan.</li> <li>○ <b>Ajouter à l'existant</b> : autorisez l'ajout de nouvelles tâches, ainsi que des tâches actives existantes, aux plans de maintenance.</li> </ul>

Le plan de maintenance est maintenant prêt pour que vous puissiez [Configurer un calendrier de maintenance](#).

**i Remarque :**

Vous pouvez [configurer le formulaire](#) pour ajouter des champs **de référence Actif, CI et Utilisateur**. Ces champs sont correctement pré-remplis dans la table associée et peuvent être utiles pour générer des rapports. Lorsqu'un élément de configuration est sélectionné pour le plan de maintenance et qu'il est associé à un actif, le champ **Actif** est pré-remplissé avec ce CI.

**i Remarque :**

Une fois que vous avez défini un plan de maintenance et créé des calendriers de maintenance pour ce plan, vous ne pouvez plus modifier les champs **Type, Modèle et Table**, ni les **conditions de filtre**. Les changements peuvent entraîner des conflits. Si vous devez apporter des modifications à ces champs, supprimez d'abord les calendriers de maintenance, puis recréez les calendriers avec les paramètres souhaités.

## Paramètres de propriété pour Maintenance planifiée

Vous configurez les Maintenance planifiée propriétés à **Maintenance planifiée > Propriétés**.

### Propriétés du déclencheur

Cette propriété permet de mettre à jour les intervalles de maintenance planifiée dans le compteur fixe

[planned\_maintenance.mètre\_fixe]

Conservez le déclencheur de compteur calculé. Voir l'illustration.

- Cochez la case pour effectuer la maintenance planifiée suivante à la valeur de compteur calculée à l'origine, même si la commande de travaux la plus récente a été effectuée à une valeur de compteur ultérieure.
- Décochez la case pour redémarrer le calcul du compteur à l'aide de la lecture lorsque la commande de travaux a été terminée.

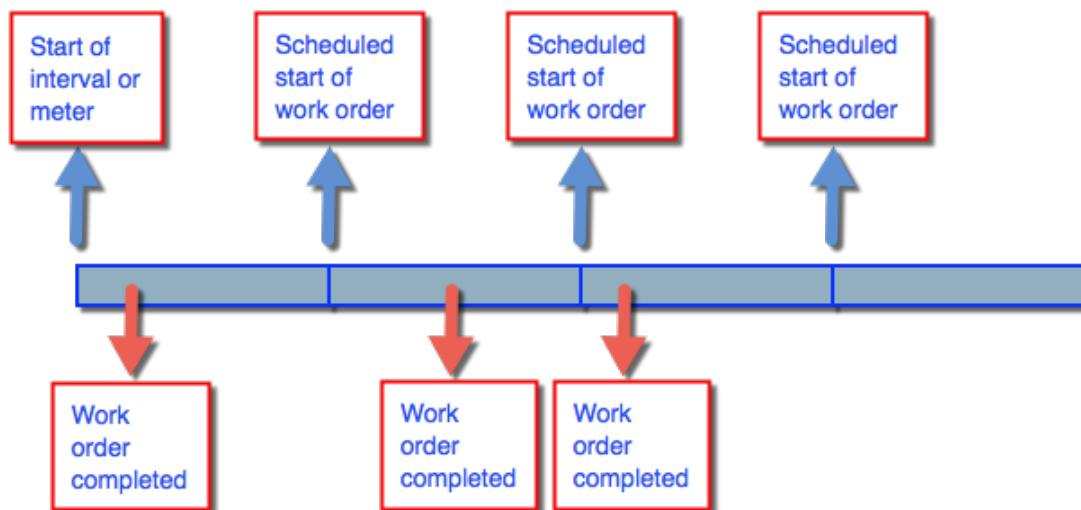
Cette propriété permet de mettre à jour les intervalles de maintenance planifiée en intervalles fixes

[planned\_maintenance.intervalle\_fixe]

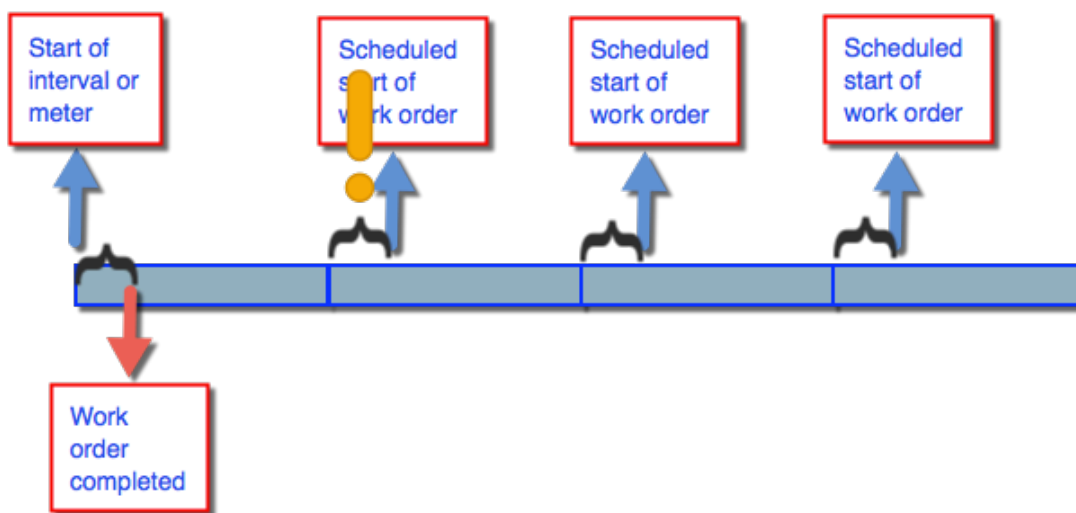
Conservez le déclencheur d'intervalle calculé. Voir l'illustration.

- Cochez la case pour effectuer la prochaine maintenance planifiée à l'heure/ la date initialement calculée en fonction de l'intervalle configuré, même si la commande de travaux la plus récente a été terminée en retard.
- Décochez la case pour redémarrer le calcul de l'intervalle lorsque la commande de travaux est terminée.

## 'Preserve the calculated trigger': Selected



## 'Preserve the calculated trigger': Not selected



### Configurer un calendrier de maintenance

Après avoir créé un plan de maintenance, définissez des critères spécifiques pour déterminer quand le plan doit être exécuté.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sm\_admin

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Selon l'actif ou le CI pour lequel vous configurez des plans de maintenance, vous pouvez créer un ou plusieurs plans. Par exemple, vous pouvez configurer des plans pour qu'une classe d'ordinateur soit redémarrée le premier et le quinzième jour de chaque mois.

**i Remarque :**

Planifiez soigneusement lorsque vous définissez plusieurs calendriers de maintenance pour le même plan. Par exemple, vous définissez un calendrier pour remplacer une cartouche d'imprimante tous les trois mois. Vous configurez un autre calendrier pour remplacer la cartouche toutes les 10 000 pages imprimées. Ce conflit pourrait entraîner le remplacement de la cartouche deux fois dans la même semaine. Assurez-vous que vos calendriers n'entrent pas en conflit les uns avec les autres.

En fonction des modèles associés au plan, une ou plusieurs commandes de travaux de gestion des services et demandes d'installations sont générées automatiquement.

Les calendriers de maintenance peuvent être basés sur la durée ou le compteur et peuvent être déclenchés par la première condition connexe. Par exemple, dans le formulaire Calendrier de maintenance, sélectionnez **Durée ou Compteur** comme déclencheur d'un calendrier de maintenance automobile, puis définissez la durée comme trois mois et le compteur comme 5 000 miles. Le calendrier est déclenché par la première éventualité. Lorsque le déclencheur **Durée ou Compteur** est sélectionné, les champs **Prochaine heure d'exécution** et **Valeur Prochaine exécution** sont renseignés dans la liste connexe **Enregistrements du plan de maintenance** sur le formulaire Plan de maintenance.

**i Remarque :**

Dans un enregistrement de plan de maintenance, l'horodatage affiché dans le champ **Heure de la prochaine exécution** est différent de l'heure définie pour l'exécution de la maintenance planifiée. Le champ **Action suivante** de l'enregistrement **Exécution nocturne de maintenance planifiée** affiche le temps d'exécution réel de la tâche planifiée pour la maintenance planifiée.

Lorsque la tâche planifiée s'exécute, elle vérifie si la valeur du champ **Heure d'exécution suivante** est inférieure à l'ensemble de temps défini pour la prochaine tâche d'exécution nocturne de maintenance planifiée et, si c'est le cas, le système génère une demande. Aucune maintenance nocturne planifiée n'est exécutée et aucune demande n'est générée en fonction de la prochaine heure d'exécution.

**Procédure**

1. Accédez à la **Tous > Maintenance planifiée > Plans de maintenance**.
2. Cliquez sur le nombre de plans de maintenance que vous souhaitez associer à un calendrier de maintenance.
3. Dans la liste connexe **Calendriers de maintenance**, cliquez sur **Nouveau**, spécifiez un **nom** et une **description brève** significatifs, remplissez le formulaire, puis cliquez sur **Soumettre**.

**i Remarque :**

Si le formulaire est configuré pour afficher le champ **Action suivante**, vous pouvez sélectionner la date et l'heure de la première maintenance à effectuer.

**Calendrier de maintenance**

Champ	Description
Plan	Nom du plan de maintenance dont ce calendrier fait partie.
Actifs	Cochez cette case pour activer le calendrier du plan de maintenance.
Déclencheur	Condition de synchronisation qui déclenche l'exécution du plan.

Champ	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Durée</b> : maintenance à effectuer en fonction du temps. En fonction de votre sélection, des champs supplémentaires apparaissent pour définir la durée.</li> <li>○ <b>Compteur</b> : maintenance à effectuer en fonction du nombre. Les champs <b>Tous les</b> et <b>Champ</b> s'affichent.</li> <li>○ <b>Condition</b> : maintenance à effectuer lorsqu'une certaine condition est remplie. Le champ <b>Condition de filtre</b> s'affiche</li> <li>○ <b>Script</b> : appliquer des critères avancés pour exécuter un plan de maintenance. Le champ <b>Script</b> s'affiche.</li> <li>○ <b>Durée ou Compteur</b> : maintenance à effectuer en fonction du temps et du nombre, selon la première éventualité. Vous devez spécifier les détails de la durée et du compteur.</li> </ul>
Type de déclencheur	Catégorie de durée pour le calendrier de maintenance. Par exemple, si vous sélectionnez <b>Mensuel</b> , le champ <b>Jour d'échéance du mois s'affiche</b> pour vous permettre de spécifier le jour de chaque mois où exécuter la maintenance. Différents champs s'affichent en fonction du type de déclencheur sélectionné. Ce champ s'affiche lorsque <b>Durée</b> est sélectionné pour <b>le déclenchement</b> .
Répétition	Fréquence de la répétition. Ce champ s'affiche lorsque <b>Intervalle</b> est sélectionné pour <b>Type de déclencheur</b> .
Run dayofweek	Jour de la semaine pour répéter. Ce champ s'affiche lorsque <b>Hebdomadaire</b> est sélectionné pour <b>Type de déclencheur</b> .
Date d'échéance du mois	Jour du mois pour répéter. Ce champ s'affiche lorsque <b>Mensuel</b> ou <b>Annuel</b> est sélectionné pour <b>Type de déclencheur</b> .
Exécuter le mois	Mois pour répéter. Ce champ s'affiche lorsque <b>Annuel</b> est sélectionné pour <b>Type de déclencheur</b> .
Date d'échéance	Heure du jour en heures, minutes et secondes. Ce champ s'affiche pour tous les types de déclencheurs, à <b>l'exception de l'intervalle</b> .
Tous les	Nombre d'occurrences, telles que des miles ou des pages, qui doivent être enregistrées avant l'exécution du plan de maintenance. Doit être supérieur à zéro (0). Ce champ s'affiche lorsque <b>Compteur</b> est sélectionné pour <b>le déclenchement</b> .
Champ	Champ utilisé pour définir à quoi s'appliquent les occurrences dans le champ <b>Tous les</b> . Par exemple, si le champ <b>Pages</b> est renseigné, le champ <b>Chaque</b> peut contenir le nombre de pages qui sont imprimées avant l'exécution de l'action définie dans le plan. Ce champ s'affiche lorsque <b>Compteur</b> est sélectionné pour <b>le déclenchement</b> .
Table	Répertorie la table associée aux actifs ou CI sélectionnés pour la maintenance. Ce champ s'affiche lorsque <b>Compteur</b> ou <b>Condition</b> est sélectionné pour <b>le déclenchement</b> .
Délai	Nombre de jours avant la date <b>d'échéance demandée</b> pour déterminer la date à laquelle le travail doit commencer. Cette date est préremplie dans le champ <b>Début planifié</b> de la tâche. Ce champ s'affiche lorsque <b>Durée</b> est sélectionné pour <b>le déclenchement</b> .
Condition	Condition qui détermine si le calendrier de maintenance doit être exécuté. Ce champ s'affiche lorsque <i>la condition</i> est sélectionnée pour <b>le déclenchement</b> .
Script	Script qui détermine si le calendrier de maintenance doit être exécuté. Ce champ s'affiche lorsque <i>le script</i> est sélectionné pour <b>le déclencheur</b> . La maintenance s'exécute si le script

Champ	Description
	renvoie la valeur vrai. La variable « current » est disponible et représente l'enregistrement en cours de maintenance, par exemple un CI.

4. Spécifiez si la maintenance planifiée suivante doit se produire à la valeur de temps/compteur calculée à l'origine ou s'il faut redémarrer le calcul de compteur/intervalle à partir du moment où la commande de travaux a été terminée.

Consultez [Paramètres de propriété pour Maintenance planifiée](#).

### Changements apportés aux calendriers de maintenance

Si vous apportez et enregistrez des modifications à un calendrier de maintenance existant, tous les enregistrements précédemment associés sont mis à jour en conséquence.

Les exemples suivants expliquent les types de comportement auxquels vous pouvez vous attendre après avoir effectué des modifications :

- Si vous modifiez un calendrier basé sur la durée à un calendrier basé sur le compteur, l'heure d'exécution suivante est effacée et les enregistrements associés sont renseignés avec une valeur d'exécution suivante à la place.
- Si le champ **Tous les** est modifié selon un calendrier basé sur un compteur, la valeur d'exécution suivante est mise à jour en fonction de la valeur existante de la *dernière exécution* ou de la valeur actuelle de l'actif si aucune valeur de dernière exécution n'existe.
- Si vous modifiez la valeur de **champ** d'un calendrier basé sur un compteur, les enregistrements associés au calendrier voient leurs valeurs d'exécution suivante recalculées en fonction de la nouvelle valeur de **champ**.
- Pour les calendriers basés sur des intervalles, le changement d'un **type de déclencheur** à un autre met à jour la prochaine heure d'exécution en fonction de la valeur existante Heure de la **dernière exécution** ou à partir de **maintenant** si aucune heure de dernière exécution n'existe.

### Associer un plan de maintenance aux enregistrements filtrés

Vous pouvez configurer un plan de maintenance avec des critères de filtrage. Par exemple, vous pouvez appliquer un plan de maintenance à tous les enregistrements contenant des ordinateurs commençant par « apple ».

#### Avant de commencer

Rôle requis : administrateur SM

#### Procédure

1. [Créer un plan de maintenance](#).
2. **Configurez une condition de filtre** pour capturer les enregistrements qui doivent utiliser le plan de maintenance.

#### Remarque :

Vous pouvez cliquer sur **Actualiser** () pour afficher le nombre d'enregistrements correspondants.

3. Cliquez sur **Envoyer**.
4. [Configurer un calendrier de maintenance](#).
5. Dans les **liens connexes** du plan de maintenance, cliquez sur **Appliquer les calendriers aux enregistrements filtrés**.

## Résultats

Le calendrier est appliqué aux enregistrements qui répondent aux conditions de filtre spécifiées.

### Remarque :

Si plusieurs calendriers sont définis, ils prennent tous effet sur les enregistrements correspondants lorsque vous cliquez sur **Appliquer les calendriers aux enregistrements filtrés**. Consultez [Configurer un calendrier de maintenance](#) pour en savoir plus. Cette même fonctionnalité existe pour les calendriers de maintenance. Les **liens connexes** du calendrier contiennent également un lien **Appliquer le calendrier aux enregistrements filtrés**. Si vous cliquez sur ce lien dans le calendrier de maintenance, seul ce calendrier spécifique est appliqué aux enregistrements qui répondent aux conditions de filtre du plan de maintenance associé.

## Associer un modèle de calendrier aux enregistrements correspondants

L'instance ajoute des modèles à un calendrier de maintenance afin que les demandes et les tâches appropriées, telles que les commandes de travaux et les demandes d'installations, puissent être générées automatiquement lorsqu'un calendrier de maintenance s'exécute.

### Avant de commencer

Rôle requis : administrateur SM

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un calendrier de maintenance s'exécute et les demandes ou commandes sont générées lorsqu'une tâche planifiée appelée *Exécution nocturne de maintenance planifiée* évalue le calendrier et détermine que les critères de compteur ou d'intervalle du calendrier sont atteints ou dépassés. Vous pouvez [exécuter une tâche planifiée pour exécuter un calendrier de maintenance](#) qui s'exécute à un jour ou à une heure qui convient à votre entreprise.


Chaque ordre de service généré automatiquement est lié à l'enregistrement en cours de maintenance de la manière suivante :

- Chaque **table d'enregistrement** de commande de service et chaque champ **d'ID d'enregistrement** sont toujours renseignés avec le nom de la table et l'ID de l'enregistrement en cours de maintenance.
- Si l'enregistrement en cours de maintenance est un élément de configuration, le champ **CI affecté** des commandes de services est renseigné.

### Procédure

1. [Créer un plan de maintenance](#).
2. Ajoutez une **condition de filtre** pour identifier les enregistrements auxquels vous souhaitez appliquer le plan de maintenance.

### Remarque :

Vous pouvez cliquer sur **Actualiser** (icône ) pour afficher le nombre d'enregistrements correspondants.

3. Cliquez sur **Envoyer**.
4. [Définissez ou sélectionnez un calendrier de maintenance](#).
5. Dans la liste connexe **Calendriers de maintenance**, cliquez sur le nom du calendrier.  
Dans le formulaire **Calendrier de maintenance**, une liste connexe **des modèles de calendrier** s'affiche.
6. Dans la liste connexe **aux modèles de calendrier**, cliquez sur **Modifier**.  
La zone de liste double **Modifier les membres** affiche tous les modèles de commande de service, de gestion du travail et de demande d'installations définis à l'aide de l'une des applications suivantes :

- **Catalogue de produits > Modèles > Modèles des commande de travaux**
- **Installations > Catalogue et base de connaissances > Modèles de demandes d'installations**

7. Déplacez les modèles que vous souhaitez appliquer à l'enregistrement correspondant de la catégorie **Collection** à la catégorie **Liste de modèles** , puis cliquez sur **Enregistrer**.

8. Dans l'en-tête du calendrier de maintenance, cliquez sur **Retour**.

## Résultats

Les commandes de travaux ou les demandes d'installations créées par les travaux planifiés en cours d'exécution sur les enregistrements associés contiennent le modèle sélectionné.

## Exécuter une tâche planifiée pour exécuter un calendrier de maintenance

Les calendriers de maintenance sont exécutés chaque fois que les critères de mesure, de durée, de script ou de condition sont remplis. Vous pouvez également utiliser la fonctionnalité Planifier ad hoc pour exécuter manuellement un calendrier de maintenance.

### Avant de commencer

Rôle requis : administrateur SM

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les calendriers de maintenance sont exécutés régulièrement à l'aide de la tâche planifiée *Exécution nocturne* de la maintenance planifiée. Lorsque la tâche planifiée est exécutée, les commandes de services appropriées sont créées pour tous les enregistrements qui répondent aux critères de calendrier (y compris tous les enregistrements du jour en cours).

Pour configurer la tâche planifiée de maintenance planifiée nocturne :

### Procédure

1. Accédez à la **Tous > Définition du système > Travaux planifiés**.
2. **Ouvrir l'exécution nocturne de maintenance planifiée.**
3. Dans Liens connexes, cliquez sur **Configurer la définition de tâche**.
4. Pour spécifier un calendrier différent pour l'exécution de la tâche, modifiez les champs **Exécution** et **Heure** .  
Une tâche planifiée ne s'exécute pas en fonction de la valeur définie dans le champ Heure de la **prochaine exécution** dans l'enregistrement du plan de maintenance pour cette tâche. Pour plus d'informations, consultez [Configurer un calendrier de maintenance](#).
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.
6. À tout moment, pour exécuter la tâche planifiée, cliquez sur **Exécuter maintenant**.  
La tâche planifiée évalue toutes les planifications précédemment définies et exécute celles dont l'exécution est planifiée.

### Remarque :

Si un ou plusieurs enregistrements de la table associée au plan de maintenance sont supprimés après que les enregistrements correspondants ont été associés au plan de maintenance, l'exécution nocturne suivante supprime tous les enregistrements associés à ces actifs supprimés.

## Exécuter un calendrier de maintenance sur demande

Les calendriers de maintenance sont généralement exécutés à l'aide de la tâche planifiée nommée *Exécution nocturne de maintenance planifiée*. Toutefois, vous pouvez exécuter le calendrier immédiatement ou changer la date à laquelle un calendrier s'exécute.

### Avant de commencer

Rôle requis : admin


### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous exécutez un calendrier de maintenance sur demande, toutes les dates de prochaine exécution pour les enregistrements de plan de maintenance pertinents sont mises à jour à l'heure définie par l'utilisateur, maintenant ou dans le futur. Toutes les commandes de services appropriées sont créées. Si le calendrier est basé sur un compteur, une condition ou un script, des commandes de service sont créées pour les enregistrements de plan de maintenance qui répondent aux critères de calendrier.

### Procédure

1. Accédez à la **Tous > Maintenance planifiée > Plans de maintenance**.
2. Ouvrez le plan de maintenance qui contient le calendrier à exécuter.
3. Dans la liste connexe **Calendriers de maintenance**, sélectionnez le calendrier de maintenance que vous souhaitez exécuter.
4. Cliquez sur le lien connexe **Exécuter sur demande**, puis remplissez le formulaire.

#### Calendrier sur demande

Champ	Description
Exécuter maintenant	Cochez cette case pour exécuter immédiatement la maintenance du calendrier. Décochez la case pour planifier une date d'exécution du calendrier.
Sélectionner une date	Date dans le futur d'exécution de la maintenance.   <b>Remarque :</b> Ce champ s'affiche uniquement si la case <b>Exécuter maintenant</b> n'est pas cochée.

## Afficher un journal de maintenance

Vous pouvez afficher toute la maintenance effectuée sur un CI particulier, la prochaine maintenance planifiée et la dernière fois que la maintenance a été effectuée.

### Avant de commencer

Rôle requis : administrateur SM

### Procédure

1. Une fois que la tâche planifiée *Exécution nocturne de maintenance planifiée* a été exécutée pour un plan de maintenance, accédez à l'emplacement du CI pour lequel vous avez exécuté le plan.  
Par exemple : **Configuration > Serveurs > Linux**.
2. Cliquez avec le bouton droit dans l'en-tête de l'enregistrement et sélectionnez **Vue > Maintenance**.
3. Sélectionnez le CI pour afficher le journal.

Les listes connexes affichent les plans de maintenance, les enregistrements de plan de maintenance pour le CI et les commandes de services.

## Exemples de plans de maintenance

Vous pouvez définir des plans de maintenance à l'aide de critères de sélection basés sur des modèles, des compteurs ou basés sur la durée.

- Pour planifier un redémarrage pour certains modèles d'ordinateur après un nombre spécifié de frappes, définissez un plan basé sur un modèle avec un calendrier de maintenance basé sur un compteur.
- Pour planifier le remplacement d'une cartouche d'encre d'imprimante après l'impression d'un nombre spécifié de pages, définissez un plan général avec un calendrier de maintenance basé sur le compteur.
- Pour planifier une analyse antivirus sur des ordinateurs particuliers après un nombre spécifié de jours, définissez un plan basé sur un modèle avec un calendrier de maintenance basé sur la durée.

### Définir un calendrier de maintenance pour le redémarrage d'un ordinateur

Pour planifier un redémarrage pour certains modèles d'ordinateur après un nombre spécifié de frappes, définissez un plan basé sur un modèle avec un calendrier de maintenance basé sur un compteur. Dans l'exemple, un champ appelé **Frappes** clavier est ajouté à la table Ordinateur [cmdb\_ci\_computer].

#### Procédure

1. Accédez à la **Tous > Maintenance planifiée > Plans de maintenance**.
2. Cliquez sur **Nouveau** et créez un plan de maintenance appelé Redémarrer les ordinateurs Apple avec les définitions suivantes, puis cliquez sur **Soumettre**.
  - **Type** : basé sur un modèle
  - **Modèle** : Cliquez sur l'icône de verrouillage et sélectionnez **Apple iMac 27** et **Apple MacBook Pro 17**.
3. Accédez à la **Maintenance planifiée > Plans de maintenance** puis cliquez sur le numéro du plan de maintenance que vous venez de créer.
4. Dans la liste connexe **Calendriers de maintenance**, cliquez sur **Nouveau**, saisissez les paramètres suivants, puis cliquez sur **Soumettre**.
  - **Nom** : Redémarrer les ordinateurs Apple
  - **Description brève** : Redémarrage planifié pour les ordinateurs Apple
  - **Répétition** : Compteur
  - **Tous les** : 500000
  - **Champ** : frappes clavier

#### Résultats

Le plan de maintenance Reboot Apple Computer prévoit que tous les ordinateurs Apple iMac 27 et Apple MacBook Pro 17 redémarrent après 500 000 frappes.

### Définir un calendrier de maintenance pour le remplacement d'une cartouche d'encre

Pour planifier le remplacement d'une cartouche d'encre d'imprimante après l'impression d'un nombre spécifié de pages, définissez un plan général avec un calendrier de

maintenance basé sur le compteur. Dans l'exemple, une table appelée **Imprimante** est ajoutée avec des champs de chaîne pour l'imprimante, le modèle, les pages, etc.

## Procédure

1. Accédez à la **Tous > Maintenance planifiée > Plans de maintenance**.
2. Cliquez sur **Nouveau** et créez un plan de maintenance appelé Remplacement de cartouche laser Epson avec les définitions suivantes, puis cliquez sur **Soumettre**.
  - **Type** : Général
  - **Table** : Imprimante
  - **Condition de filtre** : le modèle est Epson
3. Accédez à la **Maintenance planifiée > Plans de maintenance** puis cliquez sur le numéro du plan de maintenance que vous venez de créer.
4. Dans la liste connexe **Calendriers de maintenance**, cliquez sur **Nouveau**, saisissez les paramètres suivants, puis cliquez sur **Soumettre**.
  - **Nom** : Remplacement de la cartouche laser Epson
  - **Description brève** : Remplacement programmé des cartouches pour les imprimantes laser Epson
  - **Répétition** : Compteur
  - **Tous les** : 7500
  - **Champ** : Pages

## Résultats

Le plan de maintenance de remplacement des cartouches laser Epson prévoit que toutes les imprimantes laser Epson remplacent les cartouches d'encre après l'impression de 7 500 pages.

## Définir un calendrier de maintenance pour exécuter un logiciel antivirus

Pour planifier une analyse antivirus sur certains ordinateurs après un nombre spécifié de jours, définissez un plan basé sur un modèle avec un calendrier de maintenance basé sur la durée. Dans l'exemple, un champ appelé **type de déclencheur** est ajouté à la table Ordinateur [cmdb\_ci\_computer].

## Procédure

1. Accédez à la **Tous > Maintenance planifiée > Plans de maintenance**.
2. Cliquez sur **Nouveau** et créez un plan de maintenance appelé Mettre à jour l'antivirus avec les définitions suivantes :
  - **Type** : basé sur un modèle
  - **Modèle** : Cliquez sur l'icône de verrouillage et sélectionnez **Apple iMac 27** et **Apple MacBook Pro 17**.
3. Cliquez sur **Envoyer**.
4. Accédez à la **Maintenance planifiée > Plans de maintenance** puis cliquez sur le numéro du plan de maintenance que vous venez de créer.

5. Dans la liste connexe **Calendriers de maintenance**, cliquez sur **Nouveau**, saisissez les paramètres suivants, puis cliquez sur **Soumettre**.

- **Nom** : Mise à jour antivirus
- **Description brève** : Mise à jour planifiée de l'antivirus pour les ordinateurs Apple
- **Répétition** : durée
- **Type de déclencheur** : intervalle
- **Jours** : 30

### Résultats

Le plan de maintenance Update Antivirus prévoit que tous les ordinateurs Apple iMac 27 et Apple MacBook Pro 17 exécutent le logiciel antivirus tous les 30 jours.

## Séparation de domaine et Maintenance planifiée

L'application Séparation de domaine est prise en charge dans Maintenance planifiée. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

### Niveau de prise en charge : Standard\*

Le niveau de prise en charge est Standard mais compte des exceptions ou des conditions spéciales.

- Inclut tous les aspects du support de niveau **basique**.
- Logique métier : le fournisseur de service (SP) crée ou modifie des processus par client. Les cas d'utilisation reflètent l'utilisation appropriée de l'application par plusieurs clients SP dans une seule instance.
- Le propriétaire de l'instance doit être en mesure de configurer la logique métier et les paramètres de données du produit minimum viable (MVP). Cette configuration est effectuée par locataire, comme prévu pour l'application spécifique.

Exemple de cas d'utilisation : un administrateur doit être en mesure de donner les commentaires appropriés lorsqu'un enregistrement se ferme pour un locataire, mais pas pour un autre.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique [Prise en charge de Séparation de domaine par les applications](#).

### Fonctionnement de Séparation de domaine dans Maintenance planifiée

Il n'y a pas de colonne sys\_domain dans la table du plan de maintenance (sm\_maint\_plan). L'application ne peut pas être exposée aux prestataires de clients ; toutefois, la table est basée sur des conditions, de sorte que la prise en charge est limitée.

Vous pouvez définir des plans de maintenance afin d'inclure ou d'exclure des domaines, ou les définir globalement dès leur conception. La prise en charge dans la table Besoins de pièces (sm\_part\_requirement) est constituée uniquement de données.

### Information associée

[Séparation de domaine pour les fournisseurs de services](#)

## Gestion des services généraux

Avec l'application ServiceNow® Gestion des services généraux, vous pouvez demander des changements au niveau de l'exploitation et de la maintenance de vos installations, suivre ces demandes et apporter les changements nécessaires.

### Annnonce de désapprobation

Gestion des services généraux est en cours de préparation pour une future dépréciation. Elle sera masquée et ne sera plus activée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge jusqu'à ce qu'elle ne soit plus disponible. Prestation de services de lieu de travail fournit la dernière expérience pour cette fonctionnalité. Pour en savoir plus, consultez l'article [Processus de dépréciation de l'KB0867184](#) dans la base de Now Support connaissances.

Explorer	Configurer	Administrer
<ul style="list-style-type: none"> <li>Présentation de Facilities Service Management</li> <li>Séparation de domaine et Gestion des services généraux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Activer la console de visualisation des installations</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Processus de gestion des services généraux</li> <li>Configurer Gestion des services généraux</li> <li>Configurer le déplacement de l'entreprise</li> <li>Propriétés installées avec Gestion des services généraux</li> <li>Propriétés installées avec Gestion des déplacements d'installations</li> </ul>
Utiliser	Développer	Dépannage et demande d'aide
<ul style="list-style-type: none"> <li>Demandes d'installations</li> <li>Tâches des demandes d'installations</li> <li>Gestion des espaces</li> <li>Gestion des déplacements d'installations</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formation pour les développeurs</li> <li>Documentation pour les développeurs</li> <li>Composants installés avec Gestion des services généraux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Poser des questions ou y répondre dans la communauté</li> <li>Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues</li> <li>Contact Service client et assistance</li> </ul>

## Présentation de Facilities Service Management

L'application Gestion des services généraux permet aux utilisateurs de demander des modifications de l'exploitation et de la maintenance de vos installations. Le personnel des installations peut ensuite suivre ces demandes et apporter les changements nécessaires.

L'application Gestion des services généraux offre les avantages suivants :

- Indique l'emplacement d'une demande d'installation afin que l'équipe des installations sache exactement où les utilisateurs ont rencontré le problème.
- Identifie les éléments de configuration (CI) pour chaque demande d'installation afin que vous sachiez quels éléments de votre infrastructure sont également impactés.
- Permet à n'importe quel utilisateur du système d'afficher toutes les demandes d'installations ouvertes. Les utilisateurs peuvent afficher les problèmes d'installations qui ont déjà été signalés avant de soumettre une nouvelle demande.

## Activer Gestion des services généraux

Le Gestion des services généraux module d'extension (com.snc.facilities\_service\_automation) est maintenant obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation.

### Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pour en savoir plus, consultez l'article [Processus de retrait \[KB0867184\]](#) dans la base de connaissances Now Support.

### Information associée

[Liste des modules d'extension](#)

[Activer la gestion des déplacements des installations](#)

[Activer la console de visualisation des installations](#)

### Créer un groupe

Configurez des groupes et affectez-y les rôles et les utilisateurs nécessaires. Les utilisateurs dans un groupe héritent des rôles du groupe ; il est donc inutile d'affecter des rôles à chaque utilisateur séparément.

### Avant de commencer


Rôle requis : admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

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

### Procédure

1. Accédez à la **Tous > Administration utilisateurs > Groupes**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire comme il convient.  
Voir [Créer un groupe d'utilisateurs](#) pour une explication de chaque champ.
4. Cliquez sur l'icône de verrouillage à côté du champ **Type**.  
Si le champ n'est pas visible, configurez le formulaire pour l'ajouter.  
Le champ **Type** se développe.
5. Cliquez sur l'icône de recherche (icône ) et sélectionnez le type **[application]**.

6. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.
7. Ajoutez le rôle [application]\_admin ou [application]\_staff à la liste connexe **Rôles**.
8. Ajouter des utilisateurs à la liste connexe **Membres du groupe**.
9. Cliquez sur **Mettre à jour**.

### Configurer Gestion des services généraux

Les administrateurs d'installations peuvent définir des configurations d'installations pour déterminer comment le système gère les opérations quotidiennes.

#### Avant de commencer

Rôle requis : facilities\_admin

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Gestion des services généraux utilise par défaut la méthode de traitement axée sur les demandes pour la gestion des tâches. Pour plus d'informations sur les deux méthodes de traitement, reportez-vous à la section [Traitement axé sur les tâches et les demandes](#).

#### Procédure

1. Accédez à la **Tous > Installations > Administration > Configuration**.

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

Les administrateurs des domaines inférieurs au domaine global peuvent afficher l'écran Configurations, mais ne peuvent pas modifier les paramètres.

Les options de l'écran de configuration sont disposées selon une disposition à plusieurs onglets, comme suit :

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

2. Renseignez les champs de l'onglet **Processus de gestion**.


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

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

#### Écran de configuration : processus business

Champ	Description	Dépendance
<b>Cycle de vie</b>		
Activer les flux d'états	<p>Activez les flux d'états compatibles avec toutes les <a href="#">applications Service Management</a>.</p> <p>Si vous préférez créer vos propres flux d'états en utilisant des règles métier, des scripts clients et des actions d'interface utilisateur, désactivez l'option. Une boîte de dialogue de confirmation s'affiche et inclut un lien vers un article d'aide qui décrit les implications de la désactivation des flux d'états. Il est fortement recommandé de lire l'article avant de continuer.</p>	

Champ	Description	Dépendance
<b>Cycle de vie</b>		
	Si vous désactivez les flux d'états puis que vous effectuez un enregistrement, cette option de configuration est supprimée de l'écran et les flux d'états ne peuvent pas être réactivés à partir de l'interface utilisateur.	
Cycle de vie du processus	<p>Sélectionnez <b>général par la demande (les sous-tâches sont facultatives)</b> si vous ne souhaitez pas avoir besoin de tâches pour répondre à des demandes. Lorsque le cycle de vie de la demande est généré par la demande, les demandes peuvent être directement affectées aux utilisateurs d'un groupe d'affectation. Les utilisateurs peuvent toujours ajouter des tâches aux demandes. Toutefois, la fermeture de toutes les tâches ne ferme pas automatiquement la demande.</p> <p><b>i Remarque :</b> Si l'option <b>Activer les flux d'états</b> n'est pas sélectionnée, le cycle de vie du processus devient <b>général par la demande</b> et ce champ n'est pas affiché.</p>	L'option <b>Activer les flux d'états</b> est activée.
L'agent doit accepter ou rejeter la tâche affectée	Activez cette option pour exiger que l'agent affecté accepte ou rejette la tâche.	L'option <b>Activer les flux d'états</b> est activée.
Des notes de travail sont requises pour fermer ou annuler une demande ou une tâche	Activez cette option si des notes de travail sont requises au moment de la fermeture, de l'achèvement ou de l'annulation des demandes et des tâches. Si cette option est désactivée, les notes de travail ne sont pas nécessaires au moment de la fermeture, de l'achèvement ou de l'annulation.	
Copier les notes de travail de la tâche dans la demande	Activez cette option pour synchroniser les notes de travail d'une tâche avec les notes de travail de la commande ou de la demande. Lorsque des notes de travail sont ajoutées à la tâche, les mêmes notes de travail apparaissent dans la commande ou la demande.	L'option <b>Activer les flux d'états</b> est activée.
<b>Catalogue et création de demande</b>		
Créer ou mettre à jour les demandes par e-mail entrant	Activez cette option pour permettre aux messages électroniques entrants de créer ou de mettre à jour les demandes. Cette option doit être activée pour permettre aux demandes d'être marquées comme spam.	
Les demandes sont créées avec	Sélectionnez l'option <b>catalogue ou formulaire classique</b> pour installer le catalogue et activer la publication automatique des modèles de demande dans le catalogue.	

Champ	Description	Dépendance
<b>Cycle de vie</b>		
	Sélectionnez l'option <b>formulaire classique uniquement</b> pour désinstaller le catalogue et désactiver la publication automatique des modèles de demande dans le catalogue.	
Les modèles créent un élément de catalogue dédié	Activez cette option pour permettre la publication automatique d'éléments de catalogue pour l'application.	
<b>Notifications</b>		
Envoyer une notification lorsqu'un champ change pour une tâche ou une demande	<p>Configurez les notifications pour qu'elles soient envoyées à des destinataires spécifiques lorsque certains champs des demandes et/ou des tâches changent.</p> <p><b>a.</b> Dans <b>Table</b>, sélectionnez <b>Demande</b> ou <b>Tâche</b>.</p> <p><b>b.</b> Dans <b>Champ</b>, sélectionnez le champ à utiliser pour générer des notifications. Lorsqu'un changement est apporté au champ sélectionné, une notification est envoyée aux destinataires identifiés.</p> <p><b>c.</b> Dans <b>Destinataires</b>, sélectionnez un ou plusieurs destinataires</p> <p><b>d.</b> Si <b>un utilisateur spécifique</b> ou <b>un groupe spécifique</b> est sélectionné, l'utilisateur est invité à sélectionner un utilisateur ou un groupe.</p> <p><b>e.</b> Pour définir plus de notifications à l'aide d'autres champs ou destinataires, répétez les étapes de la ligne suivante.</p> <p><b>f.</b> Pour supprimer une notification, cliquez sur le symbole  à droite de la notification.</p>	

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

**Écran de configuration : onglet d'affectation**

Champ	Description	Dépendance
Méthode d'affectation des tâches : manuellement		
Affecter les demandes ou les tâches en fonction des zones de couverture des groupes d'affectation	Activez cette option pour limiter la sélection des groupes à partir des champs <b>Groupe de distribution</b> et <b>Groupe d'affectation</b> aux groupes qui couvrent l'emplacement de la tâche.	
<b>Ordonnement</b>		
Utiliser la planification des agents ou des tâches	Activez cette option pour permettre l'affectation automatique et la sélection automatique des agents.	

Champ	Description	Dépendance
La sélection automatique d'agents tiendra compte du fuseau horaire pour les tâches	Activez cette option pour tenir compte du fuseau horaire de l'agent lors de l'affectation d'une tâche.	L'option <b>Activer les flux d'états</b> est activée.
Activer l'affectation de priorité	Activez cette option pour utiliser l'affectation de priorité pour affecter automatiquement des agents.	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ L'option <b>Activer les flux d'états</b> est activée.</li> <li>○ <b>Cycle de vie du processus : le cycle de vie est axé sur les tâches.</b></li> <li>○ <b>La sélection automatique d'agents tiendra compte des calendriers des agents ou des tâches.</b></li> </ul> <p><b>i Remarque :</b> l'option <b>Cycle de vie du processus</b> n'est pas disponible dans toutes les applications Service Management.</p>
Sélectionner les priorités pour l'affectation de priorité	Sélectionnez les priorités pour l'affectation.	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ L'option <b>Utiliser la planification des agents ou des tâches</b> est activée.</li> <li>○ L'option <b>Activer l'affectation de priorité</b> est activée.</li> </ul>
<b>Facteurs supplémentaires</b>		
La sélection automatique d'agents tiendra compte de leur localisation	Activez cette option pour utiliser l'agent et l'emplacement lors de la détermination de la personne à laquelle la tâche sera affectée. Les agents plus proches de l'emplacement de la tâche seront prioritaires.	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ L'option <b>Activer les flux d'états</b> est activée.</li> <li>○ Si vous utilisez <b>le cycle de vie du processus : le cycle de vie est piloté par la tâche</b>, alors <b>la méthode d'affectation des tâches : à l'aide de l'affectation automatique.</b></li> <li>○ Si vous utilisez <b>le cycle de vie du processus : le cycle de vie est généré par la demande</b>, alors <b>la méthode d'affectation des demandes : à l'aide de l'affectation automatique.</b></li> </ul>
La sélection automatique d'agents pour des tâches requiert	Cette option détermine dans quelle mesure les compétences doivent être adaptées à une tâche lors de l'affectation automatique.	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ L'option <b>Activer les flux d'états</b> est activée.</li> <li>○ Si vous utilisez <b>le cycle de vie du processus : le cycle de vie</b></li> </ul>

Champ	Description	Dépendance
qu'ils aient des compétences	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Sélectionnez <b>tous</b> pour exiger qu'un agent affecté ait toutes les compétences nécessaires pour accomplir la tâche. Un agent auquel il manque une compétence est éliminé.</li> <li>○ Sélectionnez <b>certains</b> si vous voulez que les agents qui ont la plupart des compétences nécessaires puissent effectuer la tâche.</li> <li>○ Sélectionnez <b>aucun</b> si vous voulez affecter automatiquement des agents sans tenir compte des compétences.</li> </ul>	<p><b>est piloté par la tâche</b>, alors <b>la méthode d'affectation des tâches : à l'aide de l'affectation automatique.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Si vous utilisez <b>le cycle de vie du processus : le cycle de vie est généré par la demande</b>, alors <b>la méthode d'affectation des demandes : à l'aide de l'affectation automatique.</b></li> </ul>

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

#### Écran de configuration : onglet Compléments

Champ	Description	Dépendance
<b>Besoins de pièces</b>		
Les besoins de pièces sont nécessaires aux agents	Activez cette option pour exiger des agents qu'ils spécifient des pièces pour la tâche.	
Modifier les modèles associés	Cliquez sur <b>ajouter</b> et sélectionnez le modèle de pièce à utiliser pour cette tâche. Cliquez sur <b>autre</b> pour sélectionner d'autres modèles de pièces.	<b>Les besoins de pièces sont nécessaires aux agents.</b>
<b>Documentation</b>		
Activer une base de connaissances dédiée	Activez cette option pour installer la base de connaissances pour l'application.	
Activer les documents gérés	Activez cette option pour ajouter une liste connexe aux documents gérés.	
Activer les activités de la tâche	Activez cette option pour enregistrer les interactions et les communications liées aux tâches, telles que les appels téléphoniques et les messages électroniques.	
<b>Tables de tâches associées</b>		
Sélectionner les tables associées	Cliquez sur <b>Ajouter</b> pour sélectionner plus de tables.	
<b>Cartes</b>		
Activer les cartes	Activez cette option pour utiliser les cartes.	

## 5. Cliquez sur **Enregistrer**.

### **⚠ Avertissement :**

Lorsque l'option **Activer les flux d'état** est désactivée, une boîte de confirmation avec un lien vers la documentation s'affiche, expliquant les conséquences de la désactivation des flux d'état. Il est fortement recommandé de lire la documentation avant d'effectuer ce changement, car l'action de désactivation des flux d'état de gestion des services ne peut pas être inversée.

### **Traitement axé sur les tâches et les demandes**

Toutes les applications utilisent des processus générés par la tâche ou générés par la demande pour le traitement des tâches.

Chaque application utilise par défaut l'un de ces deux types de traitement, mais vous pouvez basculer entre eux au besoin.

Le traitement généré par la tâche signifie que la commande de travaux ou la demande contient simplement une liste des tâches nécessaires pour terminer le travail dans son ensemble. Lorsqu'un enregistrement de commande de travaux est créé, un enregistrement de tâche associé est automatiquement créé. Une demande doit avoir au moins une tâche, et plusieurs autres tâches peuvent être définies pour gérer tous les aspects de la demande. À mesure que les tâches sont exécutées et terminées, la demande passe par le biais d'une série d'états. Une fois la dernière tâche fermée, la demande passe automatiquement à l'état fermé.

Le traitement généré par la demande signifie que les tâches sont affectées à une demande, mais la fermeture de toutes les tâches ne ferme pas automatiquement la demande. Une demande ne nécessite aucune tâche et peut être ouverte et fermée de façon indépendante. Toutes les tâches peuvent passer d'un état à l'autre et être affectées indépendamment, y compris à des agents différents de ceux spécifiés sur la demande. Même si toutes les tâches sont fermées, il est possible de garder la demande ouverte et de continuer à travailler dessus. Toutefois, la demande ne peut pas être fermée tant que toutes les tâches ne sont pas également fermées. Dans le traitement généré par la demande, les transitions d'états sont basées uniquement sur la demande.

### **Composants installés avec Gestion des services généraux**

Plusieurs types de composants sont installés avec le module d'extension Gestion des services généraux .

Les données de démonstration sont disponibles avec le Gestion des services généraux.

### **Tables installées avec Gestion des services généraux**

Gestion des services généraux ajoute les tables suivantes.

Table	Description
Élément d'équipement [cmdb_equipment_item]	Stocke les enregistrements d'éléments d'équipement
Demande d'installations [facilities_request]	Stocke les enregistrements de demandes d'installations
Tâche des demandes d'installations	Stocke les enregistrements de tâches de demandes d'installations

Table	Description
[facilities_request_task]	
Flux des demandes d'installations [sf_facilities_request]	Stocke les enregistrements de flux d'état des demandes
Flux des tâches de demandes d'installations [sf_facilities_request_task]	Stocke les enregistrements de flux d'états des tâches de demande
Modèle de requêtes d'installations [cmdb_facreq_product_model]	Stocke les modèles de demande
Modèle de tâche des demandes d'installations [cmdb_factask_product_model]	Stocke les modèles de tâches des demandes

### Propriétés installées avec Gestion des services généraux

Propriétés de Gestion des services généraux contrôle le comportement de l'application Gestion des services généraux .

Gestion des services généraux ajoute les propriétés suivantes.

Propriété	Description
installations.gestion.autoclose.demande.heure	<p>Nombre de jours (nombre entier) avant la fermeture automatique des fonctionnalités.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Type : nombre entier</li> <li>• Valeur par défaut : 1</li> <li>• Emplacement : <b>Installations</b> &gt; <b>Administration</b> &gt; <b>Propriétés</b></li> </ul>
installations.gestion.workflow.état	<p>Sélectionnez l'état de démarrage du workflow du modèle.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Type : chaîne</li> <li>• Valeur par défaut : 5</li> <li>• Emplacement : <b>Installations</b> &gt; <b>Administration</b> &gt; <b>Propriétés</b></li> </ul>
installations.gestion.défaut.heure.fin	<p>L'heure de fin par défaut pour tous les agents qui travaillent est définie.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Type : chaîne</li> <li>• Valeur par défaut : 17h00</li> <li>• Emplacement : <b>Installations</b> &gt; <b>Administration</b> &gt; <b>Propriétés</b></li> </ul>
installations.gestion.fvw.zone.unité	<p>Unité de surface de base du système pour les tables d'espaces des installations carrés, ou faux pour utiliser les pieds carrés.</p>

Propriété	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Type : true   false</li> <li>• Valeur par défaut : faux</li> <li>• Emplacement : <b>Installations</b> &gt; <b>Administration</b> &gt; <b>Propriété</b></li> </ul>
Installations.Gestion.FuseauHoraire.Poids	<p>Poids du fuseau horaire.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Type : nombre entier</li> <li>• Valeur par défaut : 10</li> <li>• Emplacement : <b>Installations</b> &gt; <b>Administration</b> &gt; <b>Propriété</b></li> </ul>
Ressources.Gestion.État.Valeur	<p>Sélectionnez l'état dans lequel la demande passe après <b>Travail en c</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Type : nombre entier</li> <li>• Valeur par défaut : 6</li> <li>• Emplacement : <b>Installations</b> &gt; <b>Administration</b> &gt; <b>Propriété</b></li> </ul>
Espacement.Gestion.Installations.Espacement De Travail	<p>Durée (en minutes) à ajouter entre la fin d'une tâche et le début du d</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Type : nombre entier</li> <li>• Valeur par défaut : 0</li> <li>• Emplacement : <b>Installations</b> &gt; <b>Administration</b> &gt; <b>Propriété</b></li> </ul>
Installations.Gestion.Compétences.Poids	<p>Poids des compétences.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Type : nombre entier</li> <li>• Valeur par défaut : 10</li> <li>• Emplacement : <b>Installations</b> &gt; <b>Administration</b> &gt; <b>Propriété</b></li> </ul>
Installations.Gestion.Emplacement.Poids	<p>Poids de l'emplacement.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Type : nombre entier</li> <li>• Valeur par défaut : 10</li> <li>• Emplacement : <b>Installations</b> &gt; <b>Administration</b> &gt; <b>Propriété</b></li> </ul>
installations.gestion.default.start.time	<p>Heure de début par défaut pour tous les agents lorsqu'aucune planification la tâche est poursuivie à partir du jour précédent, l'heure de début est utilise le format 24 heures.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Type : chaîne</li> <li>• Valeur par défaut : 08h00</li> <li>• Emplacement : <b>Installations</b> &gt; <b>Administration</b> &gt; <b>Propriété</b></li> </ul>
installations.gestion.replacement.utilisateur.emplacement	<p>Remplacez l'emplacement de l'utilisateur par l'emplacement primair</p>

Traduction automatique

Propriété	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Type : true   false</li> <li>Valeur par défaut : true</li> <li>Emplacement : <b>Installations &gt; Administration &gt; Propriété</b></li> </ul>
glide.ui.facilities_request_task_activity.champs	<p>Champs du formateur d'activité de tâche des demandes d'installations</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Type : chaîne</li> <li>Valeur par défaut : assigned_to,cmdb_ci,state,impact,priority,opened_by,v</li> <li>Emplacement : <b>Installations &gt; Administration &gt; Propriété</b></li> </ul>
facilities_management.map.merge.task.agent.markers	<p>Fusionnez les marqueurs d'agent et de tâche sur les cartes de géolocalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Type : true   false</li> <li>Valeur par défaut : faux</li> <li>Emplacement : <b>Installations &gt; Administration &gt; Propriété</b></li> </ul>
facilities.management.max.agents.processed	<p>Définit le nombre maximal d'agents traités par répartition automatique de 300 agents. Le système ne peut pas répartir automatiquement une tâche à plus d'agents que la valeur configurée.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Type : nombre entier</li> <li>Valeur par défaut : 100</li> <li>Emplacement : <b>Installations &gt; Administration &gt; Propriété</b></li> </ul>

Traduction automatique

### Rôles installés avec Gestion des services généraux

Les rôles contrôlent l'accès aux fonctionnalités et aux options dans Gestion des services généraux.

Le Gestion des services généraux ajoute les rôles suivants.

**i Remarque :**

Vous devez ajouter le rôle de visionneur de notification (notify\_view) aux employés sur lesquels vous souhaitez afficher le contenu de notification (téléconférences et SMS). Pour plus d'informations, consultez [Rôles installés avec Notification](#) .

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
facilities_read	Peut lire les demandes d'installations.	aucun
facilities_admin	Peut créer et modifier toutes les demandes d'installations, modifier les plans des étages et configurer les bâtiments, les étages et les salles. Les administrateurs peuvent également créer des tâches à l'aide de la fonctionnalité Cloner la tâche.	<ul style="list-style-type: none"> <li>knowledge_manager</li> <li>facilities_staff</li> <li>facilities_dispatcher</li> <li>catalog_admin</li> <li>territory_admin</li> </ul>

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• skill_admin</li> <li>• facilities_approver_user</li> <li>• template_admin</li> <li>• skill_model_admin</li> </ul>
facilities_asset_admin	Peut créer et modifier tous les actifs des installations.	asset
facilities_approver_user	Peut approuver la poursuite d'une demande d'installations.	approver_user
facilities_dispatcher	Peut planifier et affecter des tâches au personnel des installations. Il peut être recherché (filtré par) le groupe qu'il gère.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• skill_model_user</li> <li>• facilities_staff</li> <li>• territory_user</li> <li>• inventory_user</li> </ul>
facilities_staff	Fournit un accès complet à l'application Facilities et à tous les modules. Peut créer et modifier des demandes d'installations et des rapports d'installations d'accès. Le personnel des installations est généralement les utilisateurs affectés aux demandes d'installations et mettent à jour l'enregistrement de la demande en conséquence.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• inventory_user</li> <li>• skill_user</li> <li>• document_management_user</li> <li>• fc_request_reader</li> <li>• territory_user</li> <li>• Prestataire de services</li> <li>• fc_request_writer</li> <li>• facilities_read</li> </ul>
Les rôles facilities_staff et facilities_admin héritent automatiquement des rôles suivants :		
fc_request_reader	Peut lire les enregistrements de demandes d'installations.	aucun
fc_request_writer	Peut créer, lire, écrire et supprimer des enregistrements de demandes d'installations.	fc_request_reader
fpv_floorplan_writer	Peut créer, lire, écrire et supprimer des plans d'étage des installations.	fpv_floorplan_reader
fpv_element_reader	Peut lire les enregistrements de la salle.	aucun
fpv_element_writer	Peut créer, lire, écrire et supprimer des enregistrements de salle.	aucun

### Includes de script installés avec Gestion des services généraux

Les includes de script sont utilisés pour stocker le code JavaScript qui s'exécute sur le serveur.

Gestion des services généraux ajoute les includes de script suivants.

Include de script	Description
fc_AbstractWrapper	<p>Couche abstraite utilisée pour envelopper les objets GlideRecord associés à l'application Gestion des Moyens Généraux.</p> <p>Les clients ne modifient pas cette classe.</p>
fpv_ElementSecurityManager	<p>Classe de couche pour la sécurité de la visionneuse de plan d'étage.</p> <p>Les clients ne modifient pas cette classe.</p>
fpv_Factory	<p>Classe personnalisable fournissant le type de couche de Gestion des Moyens Généraux correct.</p> <p>Les clients modifient cette classe lors de l'ajout de leurs propres implémentations de wrapper.</p>
fc_AbstractSecurityManager	<p>Gestionnaire de sécurité abstrait fournissant un accès refusé par défaut. Tous les gestionnaires de la sécurité étendent cette classe.</p> <p>Les clients ne modifient pas cette classe.</p>
fpv_Floorplan	<p>Classe de couche pour l'enregistrement de plan d'étage de la visionneuse de plan d'étage.</p> <p>Les clients ne modifient pas cette classe.</p>
fc_Constants	<p>Constantes des installations</p> <p>Les clients ne modifient pas cette classe.</p>
fc_BaseFactory	<p>Classe de base fournissant des couches pour les objets de demande d'installations.</p> <p>Les clients ne modifient pas cette classe.</p>
fc_RequestSecurityManager	<p>Classe de couche pour la sécurité des demandes de Gestion des Moyens Généraux.</p> <p>Les clients ne modifient pas cette classe.</p>
fpv_BaseFactory	<p>Classe de base fournissant des couches pour les objets FloorPlanViewer.</p> <p>Les clients ne modifient pas cette classe.</p>
fpv_AbstractSecurityManager	<p>Gestionnaire de sécurité abstrait fournissant un accès refusé par défaut. Tous les gestionnaires de la sécurité étendent cette classe.</p> <p>Les clients ne modifient pas cette classe.</p>
fc_FacilitiesRequest	<p>Fonctions de demandes d'installations</p> <p>Les clients ne modifient pas cette classe.</p>
fpv_AbstractWrapper	<p>Couche abstraite utilisée pour envelopper les objets GlideRecord liés au module d'extension Floor Plan Viewer.</p> <p>Les clients ne modifient pas cette classe.</p>

Include de script	Description
fpv_Element	Classe de couche pour les enregistrements d'éléments de la visionneuse de plan d'étage.  Les clients ne modifient pas cette classe.
fc_FacilitiesRequestAjax	Demande d'installations AJAX.  Les clients ne modifient pas cette classe.
Utilitaires d'installations	Contient des méthodes utilitaires pour la gestion des espaces, y compris les calculs de cumul des espaces aux niveaux et des niveaux au bâtiment.
fc_Factory	Classe personnalisable fournissant le type de couche de Gestion des Moyens Généraux correct.  Les clients modifient cette classe lors de l'ajout de leurs propres implémentations de wrapper.
InstallationsUtilsAJAX	Contient des méthodes utilitaires pour les installations, y compris la planification et les pannes.
fpv_Constants	Constantes de la visionneuse de plans d'étage.  Les clients ne modifient pas cette classe.
fpv_FloorplanSecurityManager	Classe de couche pour la sécurité des tickets de Gestion des Moyens Généraux.  Les clients ne modifient pas cette classe.
Utilitaires de visionneuse d'installations	Contient des méthodes utilitaires pour la visionneuse de plan d'étage.

### Règles métier installées avec Gestion des services généraux

Une règle métier est un script de serveur configuré pour s'exécuter lorsqu'un enregistrement est affiché, inséré, mis à jour, supprimé ou lorsqu'une table est interrogée.

Gestion des services généraux ajoute les règles métier suivantes.

Règle métier	Table	Description
Utilisation du bâtiment	Bâtiment [alm_building]	Garantit que les seuils d'utilisation sont définis sur des nombres compris entre 0 et 100.
Mettre à jour l'emplacement primaire de l'utilisateur	Utilisateur associé [fm_m2m_user_to_space]	Met à jour l'emplacement des enregistrements de l'utilisateur système à l'emplacement principal actuel de l'utilisateur dans la table fm_m2m_user_to_space.
Superficie de référence	Espace des installations [fm_space]	Calcule la superficie en unités communes de l'espace.
Empêcher la boucle d'ascendance	Espace des installations	Empêche les définitions d'espace circulaire lorsqu'un espace est à la fois parent et enfant.

Règle métier	Table	Description
	[fm_space]	
Déploiement	Espace des installations [fm_space]	Répète les informations de l'espace au niveau à mesure que les informations sont modifiées sur l'espace.
Déploiement	Niveau [fm_level]	Regroupe les informations de niveau vers le bâtiment.
Utilisation de l'étage	Niveau [fm_level]	Garantit que les seuils d'utilisation sont définis sur des nombres compris entre 0 et 100.
Déploiement	Utilisateur associé [fm_m2m_user_to_space]	Met à jour l'utilisation de l'espace sur un espace au fur et à mesure que des utilisateurs sont ajoutés et supprimés des espaces.
Superficie de référence	Campus [fm_campus]	Calcule la superficie en unités communes de l'espace.
Mettre à jour le nom d'affichage de l'espace	Bâtiment [alm_building]	Génère le nom d'affichage complet de l'espace.
Occupation maximale	Bâtiment [alm_building]	L'occupation maximale ne peut pas être inférieure à 0.
Déploiement	Bâtiment [alm_building]	Déploie les données du bâtiment sur le campus.
Fermeture automatique de la demande	Demande d'installations [facilities_request]	Ferme automatiquement les demandes qui sont résolues et n'ont pas été mises à jour dans la journée. Ce numéro est une propriété des propriétés système.
Changement de l'emplacement primaire des installations	Utilisateur [sys_user]	Met à jour la table fm_m2m_user_to_space lorsque l'emplacement sur les enregistrements sys_user change.
Occupation maximale	Espace des installations [fm_space]	L'occupation maximale ne peut pas être inférieure à 0.
Empêcher les doublons	Zone [fm_zone]	N'autorisez pas l'ajout du même espace à une seule zone plus d'une fois.
Empêcher les doublons	Utilisateur associé [fm_m2m_user_to_space]	N'autorisez pas l'ajout d'un même utilisateur au même espace plus d'une fois.
Empêcher plusieurs niveaux	Niveau	Ne permettez pas qu'il y ait plus d'un niveau principal défini pour les niveaux d'un bâtiment.

Règle métier	Table	Description
principaux pour le bâtiment	[fm_level]	
Mettre à jour l'emplacement primaire	Utilisateur associé [fm_m2m_user_to_space]	Permet de synchroniser les tables utilisateur système et fm_m2m_users_to_space lorsque l'emplacement principal change.
Option d'unité de zone des installations modifiée	Espace des installations [fm_space]	Convertit les pieds carrés en mètres carrés
Mettre à jour le nom d'affichage de l'espace	Niveau [fm_level]	Met à jour le nom d'affichage à mesure que le nom du bâtiment et du niveau change
Superficie de référence	Espace des installations [fm_space]	Calcule la superficie en unités communes pour les espaces.
Occupation maximale	Espace des installations [fm_space]	L'occupation maximale ne peut pas être inférieure à 0.
Superficie de référence	Espace des installations [fm_space]	Calcule la superficie en unités communes de l'espace.
Espace : générer le nom complet	Espace des installations [fm_space]	Génère le nom d'affichage complet de l'espace.

### Notifications par e-mail installées avec Gestion des services généraux

Les notifications par e-mail permettent d'envoyer aux utilisateurs sélectionnés des notifications par e-mail ou par SMS sur des activités spécifiques dans Gestion des services généraux.

Gestion des services généraux ajoute les notifications par e-mail suivantes.

Notification	Description
La demande d'installations est affectée	Envoie un message électronique au membre du personnel des installations affecté à la demande d'installations.

### Catalogues installés avec Gestion des services généraux

Les catalogues fournissent aux clients des opportunités de libre-service au sein de Gestion des services généraux.

Gestion des services généraux ajoute les catalogues suivants.

Table	Description
Catalogue d'installations	Contient des éléments de catalogue d'installations

## Cartes de transformation de table installées avec Gestion des services généraux

Les cartes de transformation de table vous permettent d'ajouter des espaces ou des détails sur les espaces provenant d'autres sources.

Gestion des services généraux ajoute les cartes de transformation de table suivantes.

Cartes de transformation de table	Description
Carte de transformation au niveau des installations	Permet à l'utilisateur de renseigner rapidement les données d'étage (niveau).
Carte de transformation des installations	Permet à l'utilisateur de renseigner rapidement les données d'espace, y compris les utilisateurs associés.

## Activer la gestion des déplacements des installations

Les modules d'extension (com.snc.facilities\_service\_automation) et (com.snc.facilities\_service\_automation.move) sont désormais obsolètes et ne sont plus pris en charge ni disponibles pour une nouvelle activation.

### Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pour en savoir plus, consultez l'article [Processus de retrait \[KB0867184\]](#) dans la base de connaissances Now Support.

### Information associée

[Liste des modules d'extension](#)

[Activer Gestion des services généraux](#)

[Activer la console de visualisation des installations](#)

## Configurer le déplacement de l'entreprise

Les administrateurs d'installations ou de déplacements peuvent définir des configurations pour déterminer comment le système affiche les couleurs sur l'outil de planification de déplacement.

### Avant de commencer

Rôle requis : facilities\_admin ou move\_admin

## Procédure

1. Accédez à la **Tous > Déplacement de l'entreprise > Configuration > Propriétés de déplacement de l'entreprise**.
2. Renseignez les champs du formulaire comme il convient.

### Propriétés de déplacement de l'entreprise

Option	Sélection
Les couleurs de segments sur l'outil de planification de déplacement	Valeurs hexadécimales, valeurs RVB ou couleurs HTML

Option	Sélection
Couleur à utiliser pour mettre en surbrillance les sièges sur l'outil de planification de déplacement une fois que la liste des couleurs du segment est épuisée	Valeurs hexadécimales, valeurs RVB ou couleurs HTML
Couleur à utiliser pour les segments non sélectionnés	Valeurs hexadécimales, valeurs RVB ou couleurs HTML
La couleur à utiliser pour mettre en surbrillance les sièges ouverts sur l'outil de planification de déplacement	Valeurs hexadécimales, valeurs RVB ou couleurs HTML

**3. Cliquez sur Enregistrer.**

**Composants installés avec Gestion des déplacements d'installations**

Plusieurs types de composants sont installés avec le module d'extension Gestion du déplacement des installations .

Les données de démonstration sont disponibles avec le Gestion du déplacement des installations.

**Tables installées avec Gestion des déplacements d'installations**

Gestion du déplacement des installations ajoute les tables suivantes.

Table	Description
Scénario de déplacement de l'entreprise [enterprise_move_scenario]	Contient tous les scénarios
Demande de déplacement de l'entreprise [enterprise_move_request]	Contient les demandes de déplacement réelles
Tâche de demande de déplacement de l'entreprise [enterprise_move_request_task]	Contient des tâches pour la demande de déplacement de l'entreprise
Délégué de déplacement de l'entreprise [move_delegator]	Stocke le délégué aux corrélations de scénario
Détail du déplacement de l'entreprise [move_detail]	Contient les utilisateurs déplacés dans le scénario de déplacement de l'entreprise
Modèle de tâche de déplacement [move_task_template]	Contient sm_core modèle pour les tâches de déplacement d'un seul utilisateur
Flux de tâches de déplacement [move_sf_task]	Stateflow pour la tâche de déplacement d'un seul utilisateur

Table	Description
Demande de déplacement [move_request]	Contient des demandes de déplacement d'un seul utilisateur
Flux des demandes de déplacement [move_sf_request]	Stateflow pour la demande de déplacement d'un seul utilisateur
Modèle de demande de déplacement [move_request_template]	Contient sm_core modèle pour les demandes de déplacement d'un seul utilisateur
Tâche de déplacement [move_task]	Contient des tâches de déplacement d'utilisateur unique

### Propriétés installées avec Gestion des déplacements d'installations

Les propriétés contrôlent le comportement de l'application Gestion des déplacements d'installations.

Gestion du déplacement des installations ajoute les propriétés suivantes.

Propriété	Description
Les couleurs des segments sur l'outil de planification des déplacements [facilities.enterprise.move.mpt.segment.colors]	Les couleurs de segments sur l'outil de planification de déplacement
Couleur à utiliser pour mettre en surbrillance les sièges sur l'outil de planification de déplacement une fois que la liste des couleurs du segment est épuisée [facilities.enterprise.move.mpt.overflow.seats.color]	Couleur à utiliser pour mettre en surbrillance les sièges sur l'outil de planification de déplacement une fois que la liste des couleurs du segment est épuisée
Couleur à utiliser pour les segments non sélectionnés [facilities.enterprise.move.mpt.other.color]	Couleur à utiliser pour les segments non sélectionnés
Couleur à utiliser pour mettre en surbrillance les sièges ouverts sur l'outil de planification de déplacement [facilities.enterprise.move.mpt.open.seats.color]	La couleur à utiliser pour mettre en surbrillance les sièges ouverts sur l'outil de planification de déplacement

### Rôles installés avec Gestion des déplacements d'installations

Les rôles contrôlent l'accès aux fonctionnalités et aux options dans Gestion des déplacements d'installations.

Le Gestion du déplacement des installations ajoute les rôles suivants.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Déplacement de base [move_basic]	Peut lire et créer des ordres de service et assurer le suivi des ordres qu'il a créés.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• document_management_user</li> <li>• move_read</li> <li>• service_fulfiller</li> <li>• task_activity_writer</li> <li>• skill_user</li> </ul>

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
		<ul style="list-style-type: none"> <li>territory_user</li> <li>inventory_user</li> </ul>
Déplacer l'administrateur [move_admin]	Dispose d'un contrôle total sur toutes les données de Gestion des services. Administre également les territoires et les compétences, selon les besoins.	<ul style="list-style-type: none"> <li>territory_admin</li> <li>skill_model_admin</li> <li>move_approver_user</li> <li>skill_admin</li> <li>Administrateur du catalogue</li> <li>knowledge_manager</li> <li>move_agent</li> <li>template_admin</li> <li>move_dispatcher</li> </ul>
Déplacer le répartiteur [move_dispatcher]	Planifie et affecte les tâches aux agents. Il peut être recherché (filtré par) le groupe qu'il gère.	<ul style="list-style-type: none"> <li>skill_model_user</li> <li>inventory_user</li> <li>territory_user</li> <li>move_basic</li> </ul>
Déplacer l'agent [move_agent]	Peut accepter ou rejeter une tâche. C'est celui qui effectue les travaux sur le chantier.	<ul style="list-style-type: none"> <li>move_basic</li> </ul>
Initiateur du déplacement [move_initiator]	Similaire à sm_basic (peut lire et créer des ordres de service et suivre les ordres qu'il a créés), mais peut également accorder l'accès à l'interface utilisateur.	<ul style="list-style-type: none"> <li>move_basic</li> </ul>
Déplacer l'approbateur [move_approver_user]	Approuver les commandes et les demandes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>approver_user</li> </ul>
Déplacer la lecture [move_read]	Peut uniquement lire et créer des ordres de service et assurer le suivi des commandes qu'il a créés.	

### Modèles d'e-mail installés avec Gestion des déplacements d'installations

Les modèles d'e-mail vous permettent de créer du contenu réutilisable pour la ligne d'objet et le corps du message des notifications par e-mail.

Gestion du déplacement des installations ajoute les modèles d'e-mail suivants.

Modèles d'e-mail	Description
déplacer.supprimer	Informe les délégués d'affecter des sièges pour un déplacement de l'entreprise.

### Includes de script installés avec Gestion des déplacements d'installations

Les includes de script sont utilisés pour stocker le code JavaScript qui s'exécute sur le serveur.

Gestion du déplacement des installations ajoute les includes de script suivants.

Include de script	Description
InstallationsMoveUtils	Utilitaires utilisés par la gestion des déplacements

### Scripts clients installés avec Gestion des déplacements d'installations

Les scripts clients définissent des comportements personnalisés qui s'exécutent lorsque des événements se produisent, comme lorsqu'un formulaire est chargé ou soumis, ou lorsqu'une cellule change de valeur.

Gestion du déplacement des installations ajoute les scripts clients suivants.

Script client	Table	Description
Supprimer la date incorrecte	Demande de déplacement [move_request]	Supprimer la date par défaut
Remplir automatiquement les from_location	Demande de déplacement [move_request]	Remplir automatiquement le from_location en fonction de l'utilisateur sélectionné à déplacer.
Remplir automatiquement à partir de sur la liste incorporée	Détail du déplacement de l'entreprise [move_detail]	Renseigner à partir de l'emplacement lorsqu'un utilisateur est ajouté
L'état est en lecture seule	Demande de déplacement [move_request]	Définir l'état sur lecture seule lorsque l'état est Brouillon ou Soumis
Avertir qu'to_location pas un espace des installations	Détail du déplacement de l'entreprise [move_detail]	Avertir l'utilisateur que <b>l'emplacement de destination</b> n'est pas un espace des installations (fm_space)
Mise à jour d'actif	Détail du déplacement de l'entreprise [move_detail]	Mettre à jour les actifs de l'utilisateur lors d'un déplacement
Fermer la vérification terminée	Demande de déplacement de l'entreprise [enterprise_move_request]	Vérifier que toutes les tâches sont terminées et fermées avant de définir l'état de la demande
Remplir automatiquement à partir de l'emplacement	Détail du déplacement de l'entreprise [move_detail]	Renseigner à partir de l'emplacement lorsqu'un utilisateur est ajouté
Masquer Soumettre	Demande de déplacement	Masquer le bouton Soumettre si nécessaire

Script client	Table	Description
	[move_request]	
Verrouiller le formulaire lorsque la demande est approuvée	Détail du déplacement de l'entreprise [move_detail]	Empêchez les changements apportés à la demande après la création des tâches
Message d'information	Demande de déplacement [move_request]	Ajouter un message d'information lorsque l'état est Prêt
Supprimer les boutons supplémentaires de la console	Scénario de déplacement de l'entreprise [enterprise_move_scenario]	Supprimer les boutons supplémentaires (diverses icônes, etc.) dans une fenêtre modale
L'avertissement n'from_location pas un espace d'installation	Détail du déplacement de l'entreprise [move_detail]	Avertir l'utilisateur lorsque <b>l'emplacement d'origine</b> sélectionné est un cmn_location et non un espace des installations (fm_space)
L'avertissement n'from_location pas un espace d'installation	Demande de déplacement [move_request]	Avertir l'utilisateur lorsque <b>l'emplacement d'origine</b> sélectionné est un cmn_location et non un espace des installations (fm_space)
Supprimer la date incorrecte2	Demande de déplacement [move_request]	Supprimer la date par défaut
Définir le bâtiment et l'étage	Détail du déplacement de l'entreprise [move_detail]	Définit automatiquement le bâtiment et l'étage de destination lorsque <b>l'emplacement de destination</b> est sélectionné
Avertir qu'to_location pas un espace des installations	Demande de déplacement [move_request]	Avertir l'utilisateur que <b>l'emplacement d'origine</b> sélectionné est un (cmn_location)

### Scripts d'e-mail de notification installés avec Gestion des déplacements d'installations

Les notifications par e-mail permettent d'envoyer aux utilisateurs sélectionnés des notifications par e-mail ou par SMS sur des activités spécifiques dans Gestion des déplacements d'installations.

Gestion du déplacement des installations ajoute les notifications par e-mail suivantes.

Script d'e-mail de notification	Description
move_delegator_link	Génère le lien fourni dans l'e-mail envoyé aux délégués de déplacement

### Règles métier installées avec Gestion des déplacements d'installations

Une règle métier est un script de serveur configuré pour s'exécuter lorsqu'un enregistrement est affiché, inséré, mis à jour, supprimé ou lorsqu'une table est interrogée.

Gestion du déplacement des installations ajoute les règles métier suivantes.

Règle métier	Table	Description
Forcer la mise à jour du workflow	Tâche de demande de déplacement de l'entreprise [enterprise_move_request_task]	Force le workflow à se déclencher à la fermeture
Déplacer vers/ depuis les espaces des installations uniquement	Détail du déplacement de l'entreprise [move_detail]	Autorise uniquement l'espace des installations (fm_space) quant à l'emplacement ou à partir de l'emplacement
Affectation en attente : mettre à jour l'état de la tâche	Tâche de déplacement [move_task]	Définit l'état sur affectation en attente
Définir la demande sur WIP	Tâche de demande de déplacement de l'entreprise [enterprise_move_request_task]	Définir la demande sur travail en cours lorsqu'une tâche est commencée
Garder la référence du scénario de demande synchronisée	Scénario de déplacement de l'entreprise [enterprise_move_scenario]	Mettre à jour le scénario sur la demande de déplacement de l'entreprise
Déplacer le catalogue à partir du brouillon	Demande de déplacement [move_request]	Si la demande a été créée via le catalogue d'installations, définissez l'état sur <b>Prêt</b>
Déplacer les utilisateurs et les ressources	Tâche de demande de déplacement de l'entreprise [enterprise_move_request_task]	Mettre à jour l'emplacement de l'utilisateur et de la ressource
Définir Demandé par l'utilisateur	Demande de déplacement [move_request]	Définir l'appelant et Demandé par l'utilisateur
Appliquer le bâtiment lorsque l'étage est rempli	Détail du déplacement de l'entreprise [move_detail]	Empêcher la sélection d'un bâtiment qui ne contient pas d'étage
Définir le bâtiment lorsque l'étage est rempli	Détail du déplacement de l'entreprise [move_detail]	Définir le bâtiment lorsqu'un de ses étages est sélectionné
Ne pas supprimer le scénario de la demande de déplacement	Demande de déplacement de l'entreprise [enterprise_move_request]	Maintenir le scénario avec la demande de déplacement
Déclencher le workflow lors de la mise à jour	Tâche de déplacement [move_task]	Forcer le workflow à démarrer
Empêcher les to_location hors espace	Détail du déplacement de l'entreprise [move_detail]	Assurez-vous que <b>l'emplacement de destination</b> est un espace des installations (fm_space)

Règle métier	Table	Description
Empêcher les doublons	Détail du déplacement de l'entreprise [move_detail]	Ne pas autoriser l'ajout du même enregistrement de détail de déplacement plusieurs fois
Définir la demande de déplacement	Tâche de demande de déplacement de l'entreprise [entreprise_move_request_task]	Définir la demande parente
Rechercher les tâches ouvertes	Demande de déplacement de l'entreprise [entreprise_move_request]	Empêcher la fermeture d'une demande lorsque des tâches sont encore ouvertes
Remplir automatiquement le délégateur de déplacement	Délégateur de déplacement de l'entreprise [move_delegator]	Définir le délégateur
Ajouter un message	Demande de déplacement de l'entreprise [entreprise_move_request]	Ajouter un message d'aide à la demande de déplacement
Décocher les options de la tâche	Demande de déplacement de l'entreprise [entreprise_move_request]	
Définir Affecté	Tâche de demande de déplacement de l'entreprise [entreprise_move_request_task]	Définir l'état sur Affecté lorsque Affecté à n'est pas vide et que l'état est Affectation en attente

### Workflows installés avec Gestion des déplacements d'installations

Les workflows fournissent une interface par glisser-déplacer pour automatiser les processus à plusieurs étapes.

Gestion du déplacement des installations ajoute les workflows suivants.

Workflow	Description
Déplacement d'un seul utilisateur	Gère les demandes de déplacement d'un seul utilisateur
Déplacement de l'entreprise	Gère les demandes de déplacement de l'entreprise

### Activer la console de visualisation des installations

Les modules d'extension (com.snc.facilities\_service\_automation) et (com.snc.facilities\_service\_automation.fvw) sont désormais obsolètes et ne sont plus pris en charge ni disponibles pour une nouvelle activation.

#### Avant de commencer


Rôle requis : admin

Pour en savoir plus, consultez l'article [Processus de retrait \[KB0867184\]](#) dans la base de connaissances Now Support.

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

### Important :

Ce module d'extension n'est plus disponible pour activation.

Pour plus de détails sur le processus de dépréciation et ses effets sur votre utilisation de l'application, consultez la section [Politique et processus de dépréciation du module d'extension \[KB0621681\]](#) article dans Now Support.  .

si vous êtes un utilisateur existant de Gestion des services généraux, vous pouvez continuer à utiliser l'application.

### Information associée

[Liste des modules d'extension](#) 

[Activer Gestion des services généraux](#)

[Activer la console de visualisation des installations](#)

### Configuration de la console de visualisation des installations

Les administrateurs d'espace configurent les propriétés sur la console. Dans le navigateur d'application, **Installations** > **Configuration de la console** Contient les paramètres de configuration divisés en sections.

### Propriétés des cartes

Les propriétés des cartes permettent une certaine personnalisation sur le plan d'étage. Pour une description complète de chaque propriété, reportez-vous à la section [Propriétés de gestion des espaces](#).

### Configuration de l'analyse

Les fonctions de carte [fm\_facility\_feature] définissent la façon de gérer les entités lors du traitement des fichiers de jeux de cartes et de l'exécution des transformations. Un ensemble de base d'entités cartographiques est préchargé pour votre utilisation sous **Gestion des espaces** > **Configuration de la carte** > **Définitions de fonctionnalités**.

Pour créer des espaces pour un type d'entité pendant l'analyse :

- Définissez **Créer des espaces** sur vrai.
- Définissez le type d'espace par défaut pour spécifier la classe d'espace créée.

### Définition de l'icône

Un ensemble d'icônes de carte [fm\_icon] est préchargé pour votre utilisation.

- Ces définitions d'icône affectent à la fois l'analyse et la configuration d'exécution.
- Si la propriété geoJSON de type « point » est trouvée lors de l'analyse et que son nom correspond au champ Nom **d'analyse** , une icône est ajoutée à la carte.
- Définissez **Actif** sur vrai pour afficher les icônes sur la carte.
- Définissez **Afficher par défaut** sur vrai afin que les icônes apparaissent lors du chargement initial de la carte.

## Couleurs des cartes

Un ensemble de couleurs de fonctionnalité [fm\_map\_color] est préchargé pour votre utilisation.

- Les champs **de couleur Couleur** et **Contour** prennent en charge les valeurs hexadécimales, les valeurs RVB et les couleurs HTML.
- Le champ **Opacité** prend en charge les valeurs décimales de 0 à 1 pour définir l'opacité de l'entité sur la carte.
- Le champ **Épaisseur du contour** prend en charge les nombres entiers pour définir l'épaisseur du contour d'une entité sur la carte.

## Étiquettes de carte

Spécifiez les types d'espaces dont les étiquettes sont affichées par défaut sur la carte interactive. La section des paramètres de la carte vous permet de modifier les valeurs actuellement sélectionnées.

- Pour chaque type d'espace des installations, définissez **Afficher l'étiquette** sur vrai pour que son étiquette soit visible sur la carte par défaut.

## Mapper les tâches

Spécifiez les **tâches** à afficher et les rechercher sur la console.

- Pour chaque tâche de carte des installations, définissez **Afficher la tâche** sur vrai pour que son épingle soit visible sur la carte par défaut.
- L'affichage des tâches peut être limité à des rôles spécifiés (ne pas spécifier de rôle affiche les tâches à tous ceux qui peuvent les voir en fonction des paramètres de sécurité).

## Mapper des filtres

Spécifiez les filtres à appliquer à la carte, en colorant les espaces en fonction des conditions spécifiées.

- Limitez l'affichage des filtres de carte aux **rôles** ou à des utilisateurs spécifiques avec les champs **Propriétaire**, **Public** et **Rôles**.
- Des exemples de filtres sont fournis par défaut.

## Éléments de menu de carte

Spécifiez les éléments de catalogue qui sont affichés dans le menu contextuel de la console.

- Pour afficher les éléments de catalogue à partir de la **console**, cliquez avec le bouton droit sur un espace et les éléments de catalogue s'affichent. Autrement, cliquez sur un espace pour que les éléments de catalogue s'affichent sous **Liens connexes**.
- Pour chaque élément de menu de carte d'installation, sélectionnez les **rôles** pour lesquels cet élément de catalogue est visible. Si aucun rôle n'est défini, cela signifie que l'élément de catalogue est disponible pour tous les utilisateurs.

- Pour chaque élément de menu de carte d'installation, sélectionnez **l'ordre** dans lequel cette entrée apparaît.

- Pour chaque élément **de menu de carte des** installations, sélectionnez les campus pour lesquels cet élément de catalogue est visible. Aucun campus défini signifie que l'élément de catalogue est disponible sur tous les campus.

**i Remarque :**

Vous pouvez afficher les éléments de catalogue de n'importe quel catalogue (installations, informatique, RH et autres).

**Paramètres d'URL**

La console prend en charge les paramètres d'URL. Les paramètres d'URL fournissent des informations de configuration pour un formulaire ou une liste.

**i Remarque :**

Les paramètres de l'URL sont répertoriés par ordre de dépendance. Par exemple, syspar\_drawingId nécessite sysparm\_campusSysId dans le paramètre URL.

Les paramètres d'URL pris en charge sont les suivants :

Paramètres d'URL	Description
sysparm_campusSysId	Charge la carte sur un campus [fm_campus] identifié par son sys_id.
sysparm_drawingId	Charge la carte dans un bâtiment [alm_building] identifié par son external_building_id (nécessite sysparm_campusSysId).
sysparm_levelId	Charge la carte à un niveau [fm_level] identifié par son external_level_id (requiert sysparm_drawingId).
sysparm_spaceid	Charge la carte dans un espace [fm_space] identifié par son external_space_id (requiert sysparm_levelId).
sysparm_scenarioSysId	Charge la carte dans un scénario [enterprise_move_scenario] identifié par son sys_id (nécessite le module d'extension Facilities Move Management).
sysparm_zoneSysId	Charge la carte dans une zone [fm_zone] identifiée par son sys_id. Plusieurs espaces composent une zone.
sysparm_filterSysId	Applique un filtre [fm_map_filter] pour une carte chargée. Les filtres mettent en surbrillance les espaces en fonction des conditions.
sysparm_refreshInterval	Saisissez une valeur de nombre entier pour spécifier un taux en minutes afin d'actualiser automatiquement les filtres appliqués.
sysparm_labelDisplay	Spécifiez l'étiquette qui doit apparaître pour une carte (peut être modifiée dans les paramètres sur la carte).

Paramètres d'URL	Description
sysparm_move	Charge une requête de déplacement pour une carte.
sysparm_tab	Spécifiez le numéro de l'onglet à utiliser par défaut sur la carte.
sysparm_fromWidget	Déclenche l'événement « space.clicked » lors d'un clic sur l'espace, qui renvoie {sys_id : SPACESYSID, 'displayName' : SPACEDISPLAYNAME}, ou le masquage de l'espace qui renvoie {'sys_id' : », 'displayName' : " } ;

## Migrer les données des installations vers de nouvelles tables de définition d'espace

Pour continuer à utiliser les plans d'étage basés sur des images avec la nouvelle définition d'espace, migrez vos données des anciennes tables vers les nouvelles tables de définition d'espace.

### Avant de commencer

Rôle requis : facilities\_admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le processus de migration migre uniquement les données complètes. Un espace qui n'est pas dans un niveau ou un niveau qui n'est pas dans un bâtiment n'est pas migré. Ce comportement peut être modifié en mettant à jour l'include de script de migration. Les étages qui ne sont pas connectés à un bâtiment ne sont pas migrés, pas plus que les espaces qui ne font pas partie d'un étage ou d'un bâtiment. Dans le cadre du processus de migration, les espaces, les étages et les bâtiments hérités sont marqués comme migrés.

Les chemins de migration des anciennes tables vers les nouvelles sont les suivants :

- [cmn\_building] migre vers [alm\_building]
- [fpv\_floor] migre vers [fm\_level]
- [fpv\_element] migre vers [fm\_space]

### Procédure

1. Accédez à la **Tous > Installations > Administration > Migrer**.
2. Cliquez sur **Migrer**.

### Résultats

Les résultats suivants sont attendus :

- Les données sont migrées vers les nouvelles tables de gestion des installations pour les bâtiments, les étages et les espaces.
- Une fois qu'un bâtiment, un étage ou un espace est migré, il est marqué comme migré et ne peut pas l'être à nouveau.

#### Remarque :

Les objets marqués comme étant migrés ne sont pas migrés à nouveau. Vous pouvez donc exécuter le processus de migration plusieurs fois en toute sécurité sans créer d'objets dupliqués dans les tables d'espace. Ce comportement peut être modifié dans l'include de script de migration ou en réinitialisant le marqueur de migration sur les objets d'origine.

### Composants installés avec Console de visualisation des installations

Plusieurs types de composants sont installés avec le module d'extension Console de visualisation des installations.

Les données de démonstration sont disponibles avec la console de visualisation des installations.

### Tables installées avec Console de visualisation des installations

La console de visualisation des installations ajoute les tables suivantes.

Table	Description
Bâtiment [alm_building]	Stocke les enregistrements de bâtiments
Salle de bain [fm_bathroom]	Stocke les enregistrements de salle de bain
Campus [fm_campus]	Stocke les enregistrements du campus
Salle de conférence [fm_conference_room]	Stocke les enregistrements de la salle de conférence
Compartiment [fm_cubicle]	Stocke les enregistrements de compartiment
Ascenseur [fm_elevator]	Stocke les enregistrements d'ascenseur
Couloir [fm_hallway]	Stocke les enregistrements de couloir
Niveau [fm_level]	Stocke les enregistrements de niveau
Espaces vers zones [fm_m2m_space_to_zone]	Stocke l'affectation d'espace dans les enregistrements de zone
Utilisateur associé [fm_m2m_user_to_space]	Stocke les enregistrements d'utilisateurs associés
Département associé [fm_m2m_department_to_space]	Stocke les enregistrements de département associés
Bureau [fm_office]	Stocke les enregistrements du bureau
Point	Stocke les enregistrements de points

Table	Description
[fm_point]	
Espace des installations [fm_space]	Stocke les enregistrements d'espace des installations
Escaliers [fm_stairs]	Stocke les enregistrements d'escaliers
Zone [fm_zone]	Stocke les enregistrements de zones
Données des installations [imp_facilities_data]	Table des ensembles de données à importer utilisée comme source pour la transformation des enregistrements d'espace des installations
Données des étages des installations [imp_facilities_level_data]	Table de jeu d'importation utilisée comme source pour la transformation des étages des installations
Option de carte d'installation [fm_map_option]	Spécifier les types d'espace qui affichent des étiquettes par défaut
Option de tâche de carte d'installation [fm_map_task]	Spécifier les types de tâches qui peuvent être vus sur une carte
Fonctionnalité de l'installation [fm_facility_feature]	Spécifier les fonctionnalités analysées
Mappage d'icône d'espace [fm_m2m_space_icon]	Associer une icône à un espace
Élément de menu de carte des installations [fm_map_menu_item]	Spécifier les éléments de catalogue disponibles sur une carte
Filtre de carte Fm [fm_map_filter]	Créer un filtre personnalisé pour une carte
Jeu de plans des installations transformé [fm_map_set_transformed]	Contient les GeoJSON transformés en tant que pièces jointes, la transformation affichant la carte de manière « directe »
Icône d'installation [fm_icon]	Spécifier les icônes qui peuvent être ajoutées à la carte
Jeu de plans des installations	Contient les fichiers GeoJSON en tant que pièces jointes

Table	Description
[fm_map_set]	
Couleur de la carte des installations [fm_map_color]	Spécifie les couleurs de la carte

### Propriétés de gestion des espaces

Les propriétés de gestion des espaces sont disponibles pour configurer les paramètres par défaut du plan d'étage, de l'analyse et de la gestion des espaces. Vous pouvez contrôler les paramètres par défaut tels que la couleur de l'espace sélectionné, la boussole sur un plan d'étage et les logos et titres à afficher.

Gestion des espaces organise les propriétés dans les sections suivantes :

- Plan des étages
- Analyse
- Gestion des espaces

Accédez à la **Gestion des espaces > Configuration de la carte > Propriétés**.

### Plan des étages

Propriété	Description
Logo à utiliser pour l'en-tête du plan d'étage interactif [facilities.management.fvw.workbench.logo]	Cliquez pour sélectionner un logo qui apparaît dans le coin supérieur gauche d'un plan d'étage interactif.
Titre à afficher sur la console [facilities.management.fvw.workbench.title]	Le titre à afficher sur la console. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Type : chaîne</li> <li>• Valeur par défaut : Console</li> </ul>
Utiliser l'emplacement de l'utilisateur comme campus par défaut lorsqu'il est disponible [facilities.management.fvw.default.campus]	L'emplacement de l'utilisateur est utilisé comme campus par défaut lorsqu'il est disponible. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oui : utilisez l'emplacement de l'utilisateur.</li> <li>• Non : n'utilisez pas l'emplacement de l'utilisateur.</li> </ul>
Autoriser la copie d'un lien URL lorsque disponible sur la console [facilities.management.fvw.allow.copy.url]	Autorisez la copie d'un lien URL lorsque disponible sur la console. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oui : autorise la copie d'une URL.</li> <li>• Non : ne pas autoriser la copie d'une URL.</li> </ul>
Valeur par défaut pour afficher la boussole sur le plan d'étage [facilities.management.fvw.show.compass]	Détermine si une boussole apparaît dans le coin supérieur droit d'un plan d'étage pour fournir une orientation directionnelle.

Propriété	Description
Longueur maximale permise pour une étiquette avant d'utiliser des ellipses [facilities.management.fvw.max.label.length]	Nombre maximal de caractères autorisés pour une étiquette avant d'utiliser des ellipses. <ul style="list-style-type: none"> <li>Type : nombre entier</li> <li>Valeur par défaut : 30</li> </ul>
Couleur à utiliser pour la mise en surbrillance de l'espace sélectionné sur la carte du plan d'étage [facilities.management.fvw.highlight.color]	Couleur qui peut être utilisée pour mettre en surbrillance un espace spécifique sur la carte du plan d'étage. <ul style="list-style-type: none"> <li>Type : chaîne</li> <li>Valeur par défaut : #F5F500</li> </ul>
Couleurs utilisées pour appliquer des filtres à la console [facilities.management.fvw.filter.colors]	Couleurs disponibles pour appliquer des filtres à la console. <ul style="list-style-type: none"> <li>Type : chaîne</li> <li>Valeur par défaut : #278ECF ; #4BD762 ; #FFCA1F ; #FF9416 ; #D42AE8 ; #535AD7 ; #FF402C ; #83BFFF ; #6EDB8F ; #FFE366 ; #FFC266 ; #D284BD ; #8784DB ; #FF7B65 ; #CAEEFC ; #9ADBAD ; #FFF1B2 ; #FFE0B2 ; #FFBEB2 ; #B1AFDB</li> </ul>
Couleurs pour le filtrage des disponibilités sur la console [facilities.management.fvw.availability.colors]	Couleurs pour le filtrage des disponibilités sur la console. <ul style="list-style-type: none"> <li>Type : chaîne</li> <li>Valeur par défaut : #71e279 ; #fcc742 ; #278efc ; #f95050 ; #00A0A6 ; #fc8a3d ; #00FFFF ; #b1afdb</li> </ul>
Nombre maximal de résultats de recherche à retourner par niveau sous l'onglet des espaces dans la console [facilities.management.fvw.max.results.per.level]	Nombre maximal de résultats de recherche à retourner par niveau sous l'onglet des espaces dans la console. <ul style="list-style-type: none"> <li>Type : nombre entier</li> <li>Valeur par défaut : 20</li> </ul>
Nombre maximal de résultats de recherche à retourner par campus sous l'onglet des espaces dans la console [facilities.management.fvw.max.results.per.campus]	Nombre maximal de résultats de recherche à retourner pour les campus sous l'onglet des espaces dans la console. <ul style="list-style-type: none"> <li>Type : nombre entier</li> <li>Valeur par défaut : 20</li> </ul>

Propriété	Description
Nombre maximal de résultats de recherche à retourner pour d'autres campus sous l'onglet des espaces dans la console [facilities.management.fvw.max.results.per.other.campus]	Nombre maximal de résultats de recherche à retourner pour d'autres campus sous l'onglet des espaces dans la console. <ul style="list-style-type: none"> <li>Type : nombre entier</li> <li>Valeur par défaut : 20</li> </ul>
Nombre maximal de résultats de recherche à retourner lors d'une recherche de tâches dans la console [facilities.management.fvw.max.requests.per.search]	Nombre maximal de résultats de recherche à retourner lors de la recherche d'onglets d'installations/de demandes de déplacement dans la console. <ul style="list-style-type: none"> <li>Type : nombre entier</li> <li>Valeur par défaut : 200</li> </ul>
Nombre maximal d'espaces par zone à afficher pour l'onglet de modification de zone [facilities.management.fvw.max.spaces.per.zone]	Nombre maximal d'espaces par zone à afficher pour l'onglet de modification de zone. <ul style="list-style-type: none"> <li>Type : nombre entier</li> <li>Valeur par défaut : 50</li> </ul>
Nombre maximal de tâches à renvoyer par niveau sur la console [facilities.management.fvw.max.demandes.par.niveau]	Nombre maximal de résultats de recherche à retourner par niveau sous l'onglet des espaces dans la console. <ul style="list-style-type: none"> <li>Type : nombre entier</li> <li>Valeur par défaut : 20</li> </ul>

## Analyse

Propriété	Description
Spécifie si nous devons conserver les valeurs de champ des enregistrements lors de l'analyse de fichiers GeoJSON si l'enregistrement existe déjà [facilities.management.fvw.geojson.parsing.preserve.fields]	Détermine comment enregistrer les valeurs de champ d'enregistrements existants lors de l'analyse de fichiers GeoJSON ou pour les supprimer. <ul style="list-style-type: none"> <li>Oui : ne pas changer lors de l'analyse d'une nouvelle carte. <ul style="list-style-type: none"> <li>Nom du bâtiment.</li> <li>Le nom du niveau, l'abréviation du niveau et le marqueur du niveau principal.</li> <li>Nom de l'espace et nom interne.</li> </ul> </li> <li>Non : utilisez les valeurs du dernier fichier geoJSON.</li> </ul>
Spécifie si nous devons conserver les valeurs de champ des enregistrements lors de l'analyse de	Si l'espace existe, spécifie si la sys_class_name d'un espace est conservée lors de l'analyse des fichiers GeoJSON.

Propriété	Description
fichiers GeoJSON si l'enregistrement existe déjà [facilities.management.fvw.geojson.parsing.preserve.fields]	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oui : enregistrer</li> <li>• Non : Mettre à jour</li> </ul> <p><b>i Remarque :</b> Les sys_class_name (fm_bathroom, fm_cubicle, etc.) ne sont mis à jour que si les deux propriétés d'analyse sont définies sur <b>Non</b>.</p>
Spécifie si nous devons conserver la sys_class_name d'un espace lors de l'analyse de fichiers GeoJSON si l'espace existe déjà [facilities.management.fvw.geojson.parsing.preserve.sys_class_name]	<p>Spécifie la manière de gérer l'analyse de zone.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Préserver la zone existante : enregistre l'espace de zone lorsque la valeur actuelle est supérieure à 0,0001 dans le champ <b>Superficie</b> du formulaire <b>Espace</b> .</li> <li>• Écraser la zone : met toujours à jour la zone d'un espace à partir d'un fichier de zone.</li> <li>• Ignorer les fichiers de zone : n'analyse aucun fichier de zone existant dans le jeu de cartes.</li> </ul> <p><b>i Remarque :</b> Quels que soient les drapeaux, les déploiements de zone sont calculés après analyse.</p>

## Gestion des espaces

Propriétés	Description
Unité de surface de base du système pour les tables d'espaces des installations. Définir la valeur vrai pour utiliser les mètres carrés, ou faux pour utiliser les pieds carrés [facilities.management.fvw.area.unit]	<p>Unité de surface de base du système pour les tables d'espaces des installations. Définissez la valeur vrai pour utiliser les mètres carrés, ou faux pour utiliser les pieds carrés.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Type : true   false</li> <li>• Valeur par défaut : faux</li> </ul>

## Catégories de propriétés système installées avec Console de visualisation des installations

La console de visualisation des installations ajoute les catégories de propriétés système suivantes.

Catégorie de propriété système	Description
Propriétés du plan des étages	Regroupement pour les propriétés de la carte interactive d'étage

### Includes de script installés avec Console de visualisation des installations

Les includes de script sont utilisés pour stocker le code JavaScript qui s'exécute sur le serveur.

La console de visualisation des installations ajoute les includes de script suivants.

Include de script	Description
Utilitaires de visionneuse d'installations	Méthodes d'utilitaire
Visionneuse d'installationsAJAX	Utilitaires utilisés par les macros d'interface utilisateur et l'analyse du jeu de cartes
InstallationsGeoJsonParser	Prise en charge de l'analyse configurable pour les propriétés de fonctionnalité
InstallationsCampusMapFileParser	Contient des fonctions qui prennent des pièces jointes et les traitent pour extraire des espaces d'installations pour la console de visionneuse d'installations
InstallationsMapFilterUtils	Utilitaire pour les options de filtrage de carte
InstallationsConstantes	Liste des constantes utilisées dans la console de gestion des installations et de visualisation des installations

### Scripts clients installés avec Console de visualisation des installations

Les scripts clients définissent des comportements personnalisés qui s'exécutent lorsque des événements se produisent, comme lorsqu'un formulaire est chargé ou soumis, ou lorsqu'une cellule change de valeur.

La console de visualisation des installations ajoute les scripts clients suivants.

Script client	Description
Recharger le formulaire sur la fenêtre de pièce jointe	Rechargez le formulaire de données de la carte externe chaque fois que la fenêtre de pièce jointe se ferme pour masquer ou afficher l'action d'interface utilisateur du fichier de carte de processus.
Masquer le champ pour les tables d'espaces	Affichez ou masquez le champ « champ » lorsque la valeur du champ « table » est une extension de « cmn_location » ou non.

### Règles métier installées avec Console de visualisation des installations

Une règle métier est un script de serveur configuré pour s'exécuter lorsqu'un enregistrement est affiché, inséré, mis à jour, supprimé ou lorsqu'une table est interrogée.

La console de visualisation des installations ajoute les règles métier suivantes.

Business Rule	Table	Description
Mettre à jour le campus par défaut	Campus [fm_campus]	Garantit un campus par défaut
Empêcher les doublons	Option de carte d'installation	Empêche les options de carte en double

Business Rule	Table	Description
	[fm_map_option]	
Nombre maximal de résultats de recherche par campus < 50	Propriété système [sys_properties]	Limite le nombre maximal de résultats de recherche à moins de 50
Le nombre maximum d'espaces par zone < 1 000	Propriété système [sys_properties]	Limite le nombre d'espaces par zone à 1 000
Créer un bloc-notes	Filtre de carte d'installations [fm_map_filter]	Fournit une liste des tables qui sont étendues à partir de fm_spaces. Utilisé par le script client Masquer le champ pour les tables d'espaces.
Empêcher les doublons	Couleur de la carte des installations [fm_map_color]	Empêche les couleurs de carte en double
Empêcher les doublons	Option de tâche de carte d'installation [fm_map_task]	Empêche les options de tâche de carte en double
Validation des couleurs de surbrillance de la carte des installations	Propriété système [sys_properties]	Valide les couleurs de surbrillance sur la carte du plan d'étage
Validation des couleurs de la carte d'installation	Couleur de la carte des installations [fm_map_color]	Valide les couleurs sur la carte du plan d'étage
Nombre maximal de résultats de recherche d'installations/déplacements < 5 000	Propriété système [sys_properties]	Limite le nombre maximal de résultats de recherche de déplacement d'installations à moins de 5 000
Empêcher les doublons	Fonctionnalité de l'installation [fm_facility_feature]	Empêche les fonctionnalités d'installation en double
La création d'espaces requiert une classe par défaut	Fonctionnalité de l'installation [fm_facility_feature]	Empêche la classe vide par défaut sur un espace
Validation des couleurs du contour de la carte des installations	Propriété système [sys_properties]	Valide les couleurs des contours sur la carte du plan d'étage
Le nombre maximal de demandes par niveau doit être < 5 000	Propriété système [sys_properties]	Limite le nombre de demandes par niveau à 5 000
Empêcher les doublons	Icône d'installation	Empêche les icônes d'installations en double

Business Rule	Table	Description
	[fm_icon]	
Nombre maximal de résultats de recherche pour d'autres campus	Propriété système [sys_properties]	Limite le nombre maximal de résultats de recherche pour d'autres campus
Nombre maximal de résultats de recherche par niveau < 50	Propriété système [sys_properties]	Limite le nombre maximal de résultats de recherche par niveau à moins de 50

### Macros installées avec la Console de visualisation des installations

La console de visualisation des installations ajoute les macros suivantes.

Macro	Description
floor_plan_show_space	Si l'emplacement se trouve sur une carte, une icône de carte est ajoutée en regard du champ d'emplacement
floor_plan_show_affected_ci	Si l'emplacement du CI est sur une carte, une icône de carte est ajoutée à côté du champ de CI
floor_plan_show_user	Si l'emplacement de l'utilisateur est sur une carte, une icône de carte est ajoutée en regard du champ d'utilisateur

### Processus de gestion des services généraux

L'administrateur des installations crée le campus et configure l'application avec le workflow, l'affectation des agents et d'autres considérations. Les employés font des demandes d'installations et de déménagement qui sont suivies vers des emplacements spécifiques n'importe où sur le campus.

Le Gestion des services généraux processus est le suivant :

1. Un ServiceNow administrateur active et configure l'application Gestion des services généraux en fonction des besoins et des exigences de votre organisation.
2. Un administrateur des installations crée le campus et configure les espaces et les ressources qu'il contient.
3. Les utilisateurs soumettent des demandes d'installations.
4. Le personnel des installations qualifie les demandes d'installations. Processus consistant à vérifier que les informations contenues dans la demande sont complètes afin que les tâches relatives aux installations puissent être affectées.
5. Les administrateurs organisent les demandes en tâches et répartissent ces tâches.
6. Les membres du personnel des installations effectuent les tâches nécessaires pour répondre à la demande.
7. Les membres du personnel des installations affectés ferment leurs tâches, ce qui permet de fermer la demande.

Assurez-vous d'identifier les personnes au sein de votre organisation qui peuvent se voir affecter les rôles d'installations suivants :

#### Administrateur des installations

Crée et modifie l'ensemble des campus, le bâtiment, les étages, les salles et les plans d'étage. Ils peuvent également qualifier et répartir les demandes.

### Personnel des installations

Effectue le travail nécessaire pour répondre aux demandes d'installations.

### Répartiteur d'installations

Planifie et affecte les tâches au personnel des installations.

## Demandes d'installations

Une demande d'installations est un enregistrement dans le système qui suit un changement proposé à l'installation physique de l'organisation. Les demandes d'installations typiques comprennent le signalement d'une panne ou d'un problème comme un signal sonore de détecteur de fumée.

### Création de demandes d'installations

Gestion des services généraux utilise le processus de gestion des demandes de gestion des services communs. Tout utilisateur peut soumettre une demande d'installations via le catalogue d'installations. Les utilisateurs disposant du rôle `facilities_staff` peuvent également créer et mettre à jour les demandes d'installations à partir du formulaire de demande d'installations.

### Créer une demande par le biais du catalogue d'installations

Les employés utilisent le catalogue des installations pour soumettre des demandes. Le catalogue fournit différentes catégories pour que les utilisateurs puissent choisir celle qui se rapproche le plus de leur demande.

### Avant de commencer

Rôle requis : aucun

### Procédure

1. Accédez à la **Tous > Libre-service > Catalogue d'installations**.
2. Sélectionnez une catégorie.
3. Si nécessaire, sélectionnez une sous-catégorie.
4. Renseignez les champs du formulaire comme il convient.

#### Remarque :

Certains formulaires de demande ne contiennent pas tous les champs décrits ici. Pour plus d'informations, voir [Formulaires](#).

### Formulaire de demande du catalogue d'installations

Champ	Description
Ouverts pour	Le nom de la personne qui envoie cette demande. Sélectionnez un nouveau nom si vous créez cette demande au nom d'un autre utilisateur.
Emplacement	L'emplacement de cette demande.
Description brève	Un bref résumé de la demande.
Description détaillée	Une description détaillée de la demande.

Champ	Description
Priorité	La priorité qui décrit l'importance de cette demande.

## 5. Cliquez sur **Envoyer**.

### Créer une demande avec le formulaire de demande d'installations

Les membres du personnel des installations créent des demandes à l'aide du formulaire de demande d'installations, ce qui leur permet d'associer la demande à un élément de configuration (CI), comme des imprimantes ou des projecteurs.

#### Avant de commencer

Rôle requis : facilities\_admin

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'association d'un CI à une demande aide votre équipe des installations à comprendre quels services ont un impact négatif par un problème d'installations.

#### Procédure

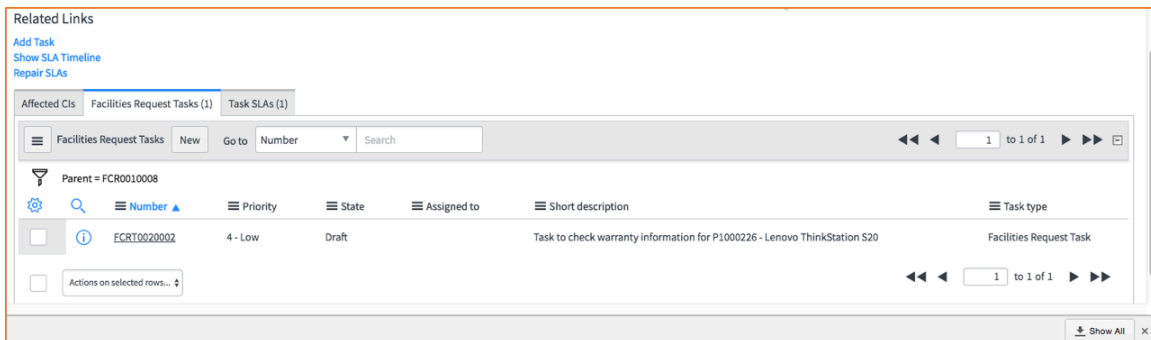
1. Accédez à la **Tous > Installations > Demandes > Créer**.
2. Renseignez les champs du formulaire comme il convient.

#### Champs du formulaire de demande

Champ	Description
Numéro	Numéro généré automatiquement qui identifie l'enregistrement de la demande.
Ouvert	Rempli automatiquement avec la date et l'heure d'ouverture de la demande.
Appelant	Le nom du demandeur.
Priorité	La priorité qui décrit l'importance de cette demande. Par défaut, toutes les demandes sont définies sur 4-Faible.
CI affecté	CI affecté par cette demande.
État	L'état qui décrit l'étape de travail dans laquelle se trouve cette demande. Par défaut, toutes les demandes sont définies sur <b>Ouvert</b> .
Emplacement	Emplacement associé à cette demande. Vérifiez que l'emplacement est correct. Si ce n'est pas le cas, vous pouvez sélectionner un autre enregistrement d'emplacement.
Catégorie	Une catégorie dans laquelle se rapporte la demande.
Modèle	Modèle de création de cette demande (facultatif). Cliquez sur l'icône de recherche de référence et sélectionnez un modèle. La demande est renseignée avec tous les champs du modèle sélectionné, y compris toutes les sous-tâches et les besoins de pièces (le cas échéant).
Formulaire initiés	Indique qu'une tâche ITIL est requise.
Description brève	[Obligatoire] Un bref résumé de la demande. Vous pouvez également cliquer sur l'icône Rechercher dans la base de connaissances pour afficher les articles de la base de connaissances relatifs à ce modèle de produit, plan ou CI. Cela pourrait fournir une solution liée à la raison pour laquelle vous soumettez cette demande.

Champ	Description
Description	Une description détaillée de la demande. La description est toujours visible pour l'émetteur. Par conséquent, si vous ajoutez ou modifiez la description d'une demande soumise par un autre utilisateur, l'utilisateur peut voir les changements.
Notes de travail	Notes supplémentaires que vous souhaitez partager entre les membres du personnel qui évaluent le formulaire de demande.  <b>i Remarque :</b> Un utilisateur qui envoie la demande via le catalogue de services ne peut pas voir les notes de travail.
Liste de vérification	Fournit une liste de vérification des tâches qui doivent être effectuées avant la fermeture du ticket.  Créez une liste de vérification unique pour le ticket ou la tâche. <b>a.</b> Cliquez sur le bouton flèche vers le bas et sélectionnez <b>Créer</b> . Vous pouvez également effectuer une sélection dans la liste des modèles de liste de vérification créés précédemment. <b>b.</b> Ajoutez des tâches dans <b>Ajouter un élément</b> . <b>c.</b> Cliquez sur la flèche vers le bas et sélectionnez <b>Enregistrer comme modèle</b> . <b>d.</b> Saisissez un nom de modèle. <b>e.</b> Sélectionnez un groupe d'utilisateurs qui peut utiliser le modèle (facultatif).

3. Cliquez sur **Enregistrer** dans l'icône Menu **contextuel du formulaire** pour enregistrer la demande et rester sur le formulaire **Demande d'installations**. La section Liens connexes s'affiche. Lorsqu'un CI affecté a une date de garantie dans le futur, l'onglet **Tâche des demandes d'installations** apparaît comme une tâche pour vérifier les informations de garantie.



### Approbations des demandes d'installations

L'approbation d'une demande d'installations signifie que la demande a été examinée et qu'elle est prête à être qualifiée pour la création et l'affectation de tâches d'installations. Lorsqu'une demande est envoyée à un utilisateur disposant du rôle `facilities_approver_user`, l'approbateur a plusieurs choix.

Si une demande d'installations est créée à partir d'un modèle avec un workflow à l'état **Brouillon** et que l'utilisateur clique sur le bouton **Prêt à travailler**, la demande passe à l'état **Envoyé**. Le workflow du modèle passe l'état **Soumis** à l'état **Prêt**. Les utilisateurs peuvent inclure des approbations dans ce workflow, s'ils le souhaitent.

## Affectation d'un agent d'installations

En fonction de vos paramètres dans l'écran de configuration des installations, vous pouvez affecter des agents manuellement ou à l'aide de l'affectation automatique.

Si vous avez un nombre limité d'agents pour effectuer des demandes ou si vous ne voulez tout simplement pas affecter automatiquement des agents, vous pouvez utiliser l'affectation manuelle.

L'affectation automatique vous permet de définir des critères selon lesquels les agents peuvent être automatiquement sélectionnés pour satisfaire les demandes saisies dans les applications Service Management. En fonction des besoins de votre organisation, vous pouvez configurer les critères d'affectation automatique des agents des manières suivantes.

Lorsque l'affectation automatique est activée et qu'une tâche est qualifiée ou marquée comme **Prêt pour le travail**, les actions suivantes se produisent :

- Les agents disponibles sont évalués en fonction des critères définis dans la configuration.
- Un agent approprié est automatiquement affecté à la tâche.
- La tâche passe à l'état **Affecté**.

Si plusieurs ensembles de critères sont pris en compte, tels que l'emplacement et les compétences, les agents sont évalués en fonction des paramètres de propriété de pondération et d'autres critères.

Si la tâche ne peut pas être affectée automatiquement, un utilisateur disposant du rôle de répartiteur ajuste les valeurs dans le formulaire de demande ou de tâche et enregistre l'enregistrement.

### Information associée

[Méthodes d'affectation d'agent](#)

## Planifier des périodes de proscription

Une période de proscription empêche l'exécution du travail dans une zone définie pendant une période planifiée. Les périodes de proscription peuvent être définies pour les espaces, les niveaux, les bâtiments, les campus et les zones.

Règles métier de proscription Consultez le champ **Calendriers** du champ **Emplacement** d'une demande ou d'une tâche pour évaluer s'il existe des conflits de calendrier avec l'intervalle de temps entre `current.expected_start` et `current.estimated_end`.

### Règles métier de la période de proscription

Business Rule	Action
Espace d'affichage Conflits de calendrier (facilities_request règle métier)	Si le <code>current.expected_start</code> et le <code>current.estimated_end</code> sont renseignés et que l'emplacement est un espace des installations, informe l'utilisateur de tout conflit de calendrier possible.
Espace d'affichage Conflits de calendrier (facilities_request_task règle métier)	Si le <code>current.expected_start</code> et le <code>current.estimated_end</code> sont renseignés et que l'emplacement est un espace des installations, informe l'utilisateur de tout conflit de calendrier possible.

## Règles métier de la période de proscription (suite)

Business Rule	Action
Prévenir les conflits de calendrier d'espace (facilities_request_task règle métier)	En cas de conflits de calendrier possibles entre maintenant et maintenant + estimated_work_duration, empêchez l'utilisateur de commencer à travailler. Pour le remplacer, un facilities_admin peut utiliser un champ override_schedule_conflict

### Créer une proscription de calendrier des installations

Les périodes de proscription peuvent être définies pour les espaces, les niveaux, les bâtiments, les campus et les zones. Le Facilities\_admin peut remplacer les demandes pendant la période de proscription.

#### Avant de commencer

Rôle requis : Facilities\_admin (créer), Facilities\_staff (afficher)

#### Procédure

1. Accédez à la liste des espaces, niveaux, bâtiments, campus ou zones dans l'application **Gestion des espaces**. Par exemple : **Tous > Gestion des espaces > Étage**
2. Sélectionnez un enregistrement pour l'espace auquel vous souhaitez ajouter la période de proscription.
3. Dans les **liens connexes**, cliquez sur **Afficher le calendrier des installations**.
4. Renseignez les champs du formulaire comme il convient.

#### Créer une proscription de calendrier des installations

Champ	Description
Planifier	Le cmn_schedule nouveau ou existant
Nom de calendrier	Nom du cmn_schedule
Nom de la proscription	Nom de la panne
Début	Date de début du calendrier de proscription
Fin	Date de fin du calendrier de proscription
Proscription étendue pour	Afficher les durées de proscription pour la période sélectionnée

5. Cliquez sur **Ajouter**.

#### Collaborer sur une demande

Dans le cadre d'une demande, vous pouvez saisir des commentaires qui sont visibles par l'émetteur, ce qui vous permet de collaborer avec lui. Pour collaborer avec d'autres agents, vous pouvez saisir des commentaires qui ne sont pas visibles par l'émetteur.

#### Procédure


1. Accédez à la **Tous > [Application SM] > Toutes les demandes [Application SM]**.
2. Ouvrez la demande sur laquelle vous souhaitez collaborer.

3. Dans le champ **Commentaires supplémentaires** (visibles par le client), saisissez les commentaires adressés à la personne qui a envoyé la demande.  
L'émetteur peut voir les commentaires dans ce champ et ajouter plus de commentaires si nécessaire. Mettez à jour ce champ autant de fois que nécessaire pour correspondre avec l'émetteur.
4. Pour correspondre avec d'autres agents, saisissez le contenu que vous ne voulez pas que l'émetteur voie dans le champ **Notes de travail**.

### Modifier l'emplacement d'une demande

Après avoir ouvert une demande, vous pouvez modifier les détails et la mettre à jour.

#### Procédure

1. Effectuez l'une des actions suivantes :
  - **Installations > Ouvert** et ouvrez la demande que vous souhaitez modifier.
  - **Installations > Afficher les plans des étages**, cliquez sur l'icône de demande (  ), puis cliquez sur le numéro de demande dans la liste qui s'affiche.
2. Sur le formulaire Demande d'installations, cliquez sur l'icône de recherche de référence à côté de **Chambre**.  
Une liste d'emplacements définis pour votre organisation s'affiche. Un emplacement peut être une pièce ou n'importe quel point sur un plan d'étage.
3. Sélectionnez l'emplacement correct.  
Si vous ne voyez pas l'emplacement, contactez l'administrateur des installations pour l'ajouter au plan d'étage.

### Fermer une demande

Lorsque vous fermez une demande, vous pouvez ajouter des détails que vous souhaitez communiquer à l'émetteur.

#### Procédure

1. Accédez à la **Tous > [Application SM] > Mes affectations**.
2. Cliquez sur le numéro de la demande.
3. Dans le champ **Commentaires supplémentaires**, saisissez toutes les notes ou commentaires finaux.
4. Passez le champ **État** à l'état Fermé approprié.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

### Demandes fermées et terminées

Lorsque l'option **Cycle de vie de la demande** est définie sur **Généré par la demande**, l'agent affecté peut terminer et fermer la demande une fois que toutes les tâches de cette demande sont terminées.

Un bouton **Fermé terminé** est visible par l'agent affecté à la demande. L'agent saisit les notes de travail avant de cliquer sur **Fermé terminé**. Lorsqu'il a cliqué dessus, la tâche ouverte est automatiquement terminée (le cas échéant) et la demande passe à l'état **Terminé**.

#### Remarque :

Pour afficher toutes les tâches fermées, accédez à **Tous les > Service sur site > Toutes les commandes de travaux** et saisissez **Fermer terminé** dans le champ **État**.

### Tâches des demandes d'installations

Une demande d'installations contient une ou plusieurs tâches. Ces tâches permettent aux qualificateurs de définir des activités distinctes qui doivent être effectuées pour compléter une demande d'installations.

Les administrateurs peuvent créer plusieurs tâches sous une seule demande. La division d'une demande en tâches distinctes, si nécessaire, permet aux qualificateurs de :

- Affecter différents aspects d'une demande à différents membres du personnel.
- Affectez des tâches à des membres du personnel ayant des compétences différentes.
- Affectez des tâches à des membres du personnel situés à différents endroits.
- de planifier des parties du travail à des moments différents ;
- de planifier les tâches de manière à ce qu'elles soient effectuées les unes après les autres ;
- Planifiez les tâches de manière à ce qu'elles soient effectuées en même temps par différents membres du personnel.
- Planifiez plus de tâches, si nécessaire, pour terminer la demande.

Les utilisateurs disposant de ces rôles peuvent modifier les heures de calendrier, y compris les fenêtres et les durées prévues. L'heure de Fin estimée est calculée à partir de l'heure de démarrage prévue et de la durée du travail ; elle est en lecture seule.

- *Application <sm>\_qualifier* : Tâches à l'état Brouillon.
- *Application <sm>\_dispatcher* : Tâches à l'état Expédition en attente.
- *Application <sm>\_admin* : Tâches à l'état Brouillon ou En attente d'expédition.

### Créer une tâche des demandes d'installations

Les tâches des demandes d'installations sont créées à partir des demandes d'installations.

#### Avant de commencer

Rôle requis : *facilities\_admin* ou *facilities\_qualifier*

#### Procédure

1. Accédez à la **Tous > Installations > Demandes > Toutes les demandes d'installations**.
2. Ouvrez la demande souhaitée.
3. Cliquez sur le lien connexe **Ajouter une tâche**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

#### Tâche des demandes d'installations

Champ	Description
Numéro	Numéro d'identification généré automatiquement pour la tâche.
État	État actuel de la tâche, par exemple <b>Accepté</b> ou <b>Fermé terminé</b> . Les états progressent automatiquement au fur et à mesure que les utilisateurs terminent le travail pour chaque état successif et apparaissent sur le plan du métró en haut du formulaire.
Parent	Demande d'installations à laquelle cette tâche est associée.
Groupe d'affectation	Groupe à partir duquel un membre du personnel des installations est sélectionné pour effectuer la tâche. La liste de recherche affiche uniquement les groupes d'affectation

Champ	Description
	associés à l' <b>Emplacement</b> sélectionné. Si le champ <b>Groupe d'affectation</b> est vide, le système recherche le groupe couvrant le territoire qui comprend l'emplacement de la tâche.
Clonée à partir de	Numéro d'enregistrement de la tâche à l'origine du clone de cette tâche, le cas échéant.
Affecté à	Membre du personnel spécifique devant accomplir la tâche, sélectionné dans le <b>groupe d'affectation</b> . La liste de recherche du champ <b>Affecté à</b> affiche uniquement les membres du personnel du groupe d'affectation qui possèdent toutes les <b>compétences</b> requises. Si aucune correspondance exacte des compétences n'est trouvée, la liste de recherche affiche tous les membres du groupe d'affectation.
Remplacer le conflit de calendrier	
Emplacement	La zone géographique de la demande. L'emplacement est essentiel pour déterminer quel membre du personnel est affecté à la tâche.
Modèle	
Compétences	Capacités nécessaires à l'exécution de la tâche. Le système remplit automatiquement le champ <b>Compétences</b> en fonction de la sélection dans le champ <b>CI affecté</b> sur la demande associée. Si vous modifiez le CI affecté sur la demande, le système ajoute toutes les compétences requises par le nouvel élément CI aux compétences déjà énumérées ici.
Description brève	Brève explication de la tâche.
Description	Description technique exacte de l'unité de travail à effectuer. Fournissez autant de détails que possible sur le problème afin d'éviter une communication supplémentaire avec l'appelant à des étapes ultérieures de la demande.
Notes de travail	Informations sur la tâche à mesure qu'elle passe d'un état au suivant. Les notes de travail ne sont pas visibles par les clients.
<b>Calendrier</b>	
Début planifié	La date et l'heure auxquelles le travail sur la tâche est censé commencer. L'heure de début planifiée est automatiquement définie sur une heure après l'heure de début du déplacement planifiée. Par exemple, si le <b>début du déplacement planifié</b> est 10h00, l'heure de <b>début planifiée</b> est définie sur 11h00. Lorsque la tâche atteint l'étape <b>Expédition en attente</b> , la valeur par défaut peut être modifiée. Un membre du personnel ne peut pas être planifié pour deux tâches en même temps. Si un délai spécifié est déjà alloué à une autre tâche, un message d'erreur s'affiche.  Ce champ est nécessaire lorsque la tâche est affectée ou lorsque l'état est <b>Affecté, Accepté, Expédition en attente</b> ou <b>Travail en cours</b> .
Fin estimée	[Lecture seule] Date à laquelle le travail sur la tâche prend fin. La date est automatiquement calculée en fonction du <b>Début planifié</b> et de la <b>Durée de travail estimée</b> .
Durée de travail estimée	Estimation du temps de travail. Une heure est définie par défaut. La valeur par défaut peut être modifiée pendant l'étape <b>Brouillon</b> ou <b>Expédition en attente</b> . Lors de la définition de la durée de travail estimée, elle ne peut pas dépasser la durée totale de la fenêtre.
Début de tâche réel	Heure à laquelle le travail a commencé. Ce champ est uniquement disponible si l'heure de <b>Début de déplacement réel</b> est ajoutée manuellement ou si le bouton <b>Démarrer le déplacement</b> a été sélectionné.

Champ	Description
Fin de tâche réelle	Heure à laquelle le travail sur la tâche s'est terminé.
Durée réelle	[Lecture seule] Quantité totale de temps passé à se rendre sur le site et à accomplir la tâche. Cette valeur est automatiquement calculée en fonction des heures <b>réelles de début de déplacement</b> et <b>de fin réelle de la tâche</b> .

5. Cliquez sur **Envoyer**.

### Fenêtres des tâches

Une fenêtre de tâche est la période de temps, encadrée par les heures de début et de fin, dans laquelle une tâche est effectuée.

Les fenêtres de tâches peuvent être flexibles ou fixes, et sont utilisées par les fonctionnalités d'optimisation des itinéraires et de répartition automatique lors de la détermination de l'emploi du temps quotidien des membres du personnel. Une fenêtre flexible a des heures de début et de fin que l'application tente de respecter lors de la répartition ou de l'acheminement automatique d'une tâche. Le système peut ajuster le calendrier d'une fenêtre de tâche flexible si nécessaire, pour le faire correspondre à celui d'un membre du personnel. Une fenêtre de tâche fixe ne peut pas être ajustée. Si le routeur automatique qui optimise les itinéraires des tâches ou le répartiteur automatique ne peuvent pas établir le calendrier de la tâche pour la période de fenêtre fixe, cette tâche n'est pas planifiée du tout. L'intervalle de temps configuré pour une fenêtre ne peut pas être inférieur au temps requis pour effectuer la tâche.

Pour plus d'informations sur la création de tâches de commande de travaux, reportez-vous à la section .

Pour plus d'informations sur les dates de début et de fin des tâches de commande de travaux, reportez-vous à la section .

### Cloner une tâche de demande

Les tâches existantes peuvent être clonées pour créer des tâches avec les mêmes champs renseignés.

### Avant de commencer

Rôle requis : admin, ITIL, creator ou administrateur de catalogue

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lors du processus de clonage, les informations suivantes sont copiées depuis la tâche source :

- Référence de la demande parente
- Brève description
- Description
- Groupe d'affectation
- Emplacement
- Compétences requises

### Procédure

Ouvrez la tâche de demande et sélectionnez **Cloner la tâche** sous **Liens connexes**.

L'application crée une tâche à l'état **Brouillon**. Le champ **Notes de travail** contient le numéro de la tâche d'origine et le texte indiquant que la tâche est un clone.

### Créer un modèle de tâche pour les demandes de tâches courantes

Si certaines tâches sont souvent répétées sur plusieurs tâches, vous pouvez créer et réutiliser un modèle de tâche dans plusieurs modèles de demandes. Vous pouvez également l'utiliser sur une demande de commande de travaux pour extraire des informations courantes et reproductibles dans une demande.

#### Avant de commencer

Rôle requis : wm\_admin

Créez un modèle de demande et un modèle de tâche connexe qui contient les informations que vous souhaitez réutiliser.

#### Remarque :

les modèles de listes de vérification sont un moyen de remplir une liste de vérification des tâches à effectuer. Les modèles de liste de vérification sont créés sur une demande de commande de travaux ou sur une tâche de commande de travaux. Après avoir été créés, ils peuvent être enregistrés comme modèles et être réutilisés.

Lorsque vous créez les modèles de demande suivants, vous pouvez sélectionner le modèle de tâche depuis le champ **Modèle de tâche** et enregistrer le fichier.

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une commande de travaux décrit l'ensemble de la demande ou du processus. Une tâche de commande de travaux correspond aux étapes détaillées de la commande de travaux parent. Chaque commande de travaux nécessite qu'au moins une tâche de commande de travaux soit affectée à un agent spécifique pour terminer cette étape. Chaque tâche de commande de travaux doit avoir une commande de travaux parent pour suivre la demande.

Parfois, les commandes de travaux sont ouvertes dans le même but, et ces commandes de travaux doivent avoir des flux et des tâches de commande de travaux similaires. Un modèle de commande de travaux peut être utilisé pour renseigner certains champs de la commande de travaux et créer des tâches de commande de travaux.

La différence entre un modèle de commande de travaux et un modèle de tâche est que vous ne pouvez pas créer un modèle de tâche seul, il doit faire partie du modèle de commande de travaux. La création d'un modèle de tâche est une étape de la création d'un modèle de commande de travaux, car vous pouvez définir des tâches et des modèles de tâches pour une commande de travaux ou un modèle de commande de travaux.

Les tâches de commande de travaux ne sont pas requises pour les tâches de demande, bien qu'elles puissent être utilisées. La gestion des tâches de demande vous permet de diviser une demande en plusieurs tâches. Ce document, Créer un modèle de tâche pour les tâches de demande courantes, décrit la possibilité d'utiliser les modèles de tâches de commande de travaux pour les appliquer à des demandes courantes ou répétées que vous pourriez avoir.

#### Procédure

1. Accédez à la **Tous > Service sur site > Catalogue et bases de connaissances > Modèles des commande de travaux**.
2. Sélectionnez **Nouveau** et saisissez les informations suivantes.

### Formulaire de modèle de commande de travaux

Champ	Description
Nom	Un nom descriptif pour le modèle de commande de travaux.
Description brève	Une brève description du modèle.
Description	Une description détaillée du modèle.
Modèle de liste de vérification	Un modèle de liste de vérification enregistré à partir du formulaire de demande de commande de travaux.

3. Sélectionnez **Ajouter une tâche**.

4. Sélectionnez **Copier un modèle de tâche** pour utiliser un modèle précédemment créé ou saisissez les informations suivantes.

### Formulaire de modèle de tâche de commande de travaux

Champ	Description
Type de tâche	Type de la tâche demandée.
Nom	Nom descriptif de la tâche.
Description	Description détaillée de la tâche.
Pièces et quantités	Quelles pièces et combien sont nécessaires pour accomplir la tâche.
Groupe de répartition	Groupe de répartition auquel affecter la tâche.
Dépend de	Indique si la tâche dépend d'une autre tâche. Par exemple, si vous avez deux tâches, vous pouvez rendre la tâche 2 dépendante de la tâche 1 qui devra donc être terminée avant que la tâche 2 puisse commencer.
Modèle de liste de vérification	Un modèle de liste de vérification enregistré à partir du formulaire de demande de commande de travaux.
Type de travail	Type de travail en cours d'exécution de la tâche.

5. Sélectionnez **Soumettre**.

### Répartir automatiquement une tâche

Lorsqu'une tâche est répartie automatiquement, l'application met en correspondance la tâche avec un agent à proximité disposant des compétences et du calendrier nécessaires pour s'adapter à la tâche.

### Procédure

Pour répartir automatiquement une tâche à partir d'un enregistrement de tâche, cliquez sur **Répartition automatique**.

Si le système ne peut pas trouver un agent approprié, il affiche un message d'échec et laisse la tâche à l'état d'**Expédition en attente**.

## Séparation de domaine et Gestion des services généraux

L'application Séparation de domaine est prise en charge dans Gestion des services généraux. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez ensuite contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

### Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, du reporting, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique [Prise en charge de Séparation de domaine par les applications](#) .

#### Information associée

[Séparation de domaine pour les fournisseurs de services](#) .

## Gestion des espaces

Le concept d'espace fait partie de l'application Gestion des services généraux . L'espace fournit une définition à tous les niveaux avec la même unité de mesure et présente des mesures facilement disponibles pour l'analyse. Ces mesures incluent le pourcentage d'occupation, l'espace total disponible, et ainsi de suite.

### **i** Remarque :

Cette fonctionnalité n'est plus disponible pour les nouveaux clients.

Les autres avantages de la gestion de l'espace sont les suivants :

- Capacité à prévoir les besoins futurs en espace
- Simplification du processus de remboursement
- Analyse de l'espace pour les cas d'utilisation réels et prévus
- Ajout de zones pour créer différentes collections d'espaces

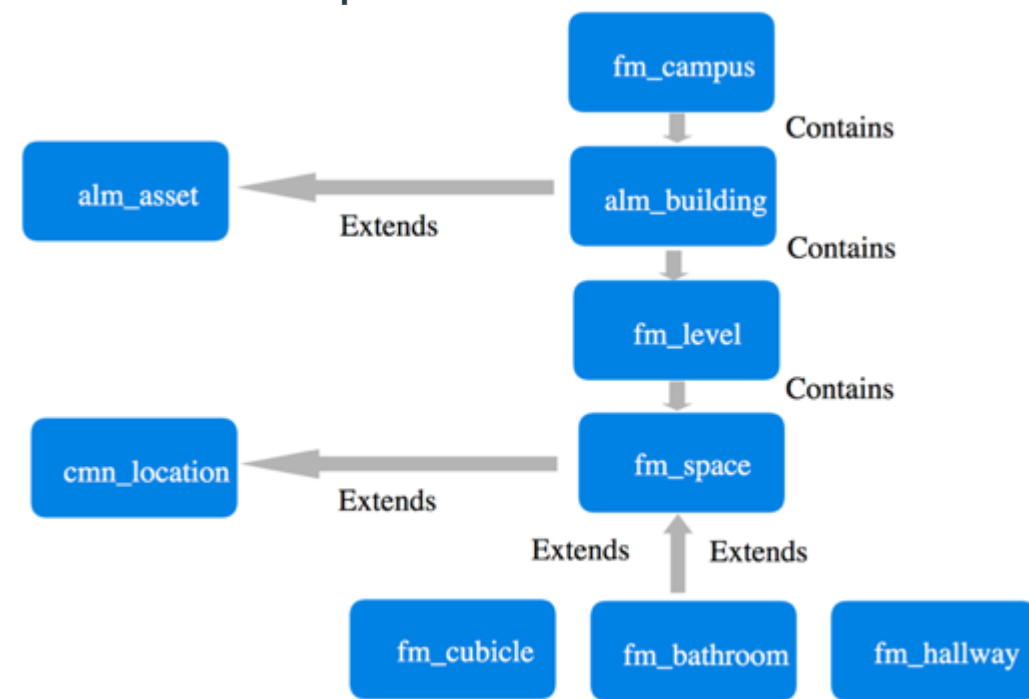
## Hiérarchie des espaces

Une hiérarchie naturelle modèle tous les espaces de votre organisation. Vous pouvez utiliser ces informations pour déterminer l'efficacité de l'utilisation de l'espace de vos installations. La hiérarchie de haut en bas est le campus, le bâtiment, le niveau (étage) et l'espace.

Vous pouvez créer des types d'espaces selon vos besoins. Les nouvelles tables de définition de l'espace étendent la table [fm\_space]. Assurez-vous de définir les ACL

appropriées. Le graphique suivant montre comment les tables sont liées les unes aux autres.

### Hiérarchie de la table d'espace



### Calculs de déploiement d'espace

L'application Gestion des services généraux peut déployer des informations sur l'occupation, la zone et l'utilisation des niveaux inférieurs aux niveaux supérieurs de la hiérarchie des espaces. Les roll-ups sont des espaces désignés comme pouvant être occupés. Les valeurs d'occupation de cet espace se cumulent jusqu'au niveau au-dessus.

Lorsque vous désignez un espace comme disponible pour occupation, vous pouvez également spécifier l'occupation maximale. En fonction de l'occupation réelle, un pourcentage apparaît pour indiquer la quantité d'espace disponible. Un include de script modifie les calculs de déploiement.

#### Disponible pour occupation Champs sélectionnés et dépendants

Availability	Partially occupied
Occupiable	<input checked="" type="checkbox"/>
Current occupancy	1
Max occupancy	20
Percent occupied	5

Les valeurs cumulées sont les suivantes :

- Occupation
- Occupation maximale
- Superficie pouvant être affectée

Le calcul du pourcentage d'occupation s'effectue en fonction des valeurs d'occupation actuelle et maximale.

## Utilisateurs associés

Vous pouvez affecter des utilisateurs à plusieurs emplacements, avec un emplacement principal.

Affectez aux employés un emplacement principal. Une règle métier garantit qu'un employé ne peut avoir qu'un seul emplacement principal. Les employés qui se déplacent entre les campus peuvent se voir attribuer un espace sur chaque campus. La table [fm\_m2m\_user\_to\_space] stocke ces enregistrements. L'ajout d'un utilisateur met automatiquement à jour l'état actuel d'occupation et de disponibilité de l'espace et effectue le calcul du pourcentage d'occupation.

### **i** Remarque :

L'espace se libère lorsqu'un utilisateur devient inactif.

## Départements associés

Vous pouvez affecter des espaces à plusieurs départements à des fins de répartition des coûts et de génération de rapports.

La table Département associé [fm\_m2m\_department\_to\_space] étend la table fm\_space, contenant la relation entre les départements et le pourcentage de propriété. Un pourcentage est calculé automatiquement après avoir défini la pondération pour chaque département. Une règle métier définit les pourcentages en fonction du poids afin que la somme des pourcentages soit égale à 100 %.

## Fichiers de carte GeoJSON

La fonction de visualisation du plan d'étage utilise des fichiers au format GeoJSON, une norme ouverte pour représenter les entités géographiques.

En raison de la complexité de chaque fichier, travaillez avec Micello, Inc. ou un autre fournisseur pour créer le plan d'étage de votre organisation.

### **i** Remarque :

Toutefois, la création d'un plan d'étage nécessite des connaissances en GeoJSON. Assurez-vous de bien connaître les données géospatiales et/ou GeoJSON avant de vous lancer dans cette tâche.

Pour plus d'informations sur la norme GeoJSON, voir <http://geojson.org> . Les propriétés des objets dans les fichiers GeoJSON sont utilisées pour créer des bâtiments, des étages et des espaces.

Lors du clonage d'une instance, sys\_attachments y compris les cartes GeoJSON ne sont pas clonées par défaut. Consultez le **champ Exclure les données de pièce jointe volumineuse** dans [Demander un clone](#) .

### **i** Remarque :

En option, vous pouvez télécharger les cartes GeoJSON à partir des tables sources (fm\_map\_set et fm\_map\_set\_tranformed) et les charger vers la destination.

## Fichier communautaire

Le fichier communautaire contient des informations sur le campus, y compris le nombre de bâtiments et le nombre d'étages pour chaque bâtiment.

La norme d'appellation de fichier est la suivante :

- Doit commencer par la carte
- Doit contenir -geojson-com-map-

Par exemple, map-23641-mv-1-ev-1-geojson-com-map-fv-2.json

### Informations sur le campus

Exemple de code pour les propriétés de campus et de jeu de cartes.

```
"entity_version": 1,
  "id": 23641,
  "languages": [
    "en"
  ],
  "location": {
    "coordinates": [
      -117.20527,
      32.882205
    ],
    "type": "Point"
  },
  "map_version": 1,
  "obj_type": "CommunityMap",
  "properties": {
    "city": "San Diego",
    "com_type": "Business Campus",
    "country": "US",
    "default_lang": "en",
    "name": "ServiceNow - San Diego Campus",
    "postal code": "92121",
    "state": "CA",
    "street address": "4810 Eastgate Mall"
  }
}
```

- L'ID est un ID unique pour ce campus et est mappé à la base de données en tant que champ **d'ID de campus externe** dans la table du campus.
- Les `entity_version` et `map_version` sont les versions des jeux de cartes, ce qui est utile lorsqu'un campus dispose de plusieurs jeux de cartes.
- L'emplacement contient les coordonnées WGS 84 indiquant la latitude et la longitude globales du campus.

#### **i** Remarque :

La latitude et la longitude sont définies au niveau du campus uniquement.

- D'autres données fournissent le nom et l'adresse du campus et sont utilisées pour créer un emplacement dans la table des emplacements du campus.

### Informations sur le bâtiment

Chaque dessin du fichier de carte de campus représente une vue d'ensemble du bâtiment ou du campus. La vue d'ensemble du campus est une carte qui montre l'ensemble du campus et est incluse uniquement pour les campus à plusieurs bâtiments.

```

{
  "id": 28500,
  "levels": [
    ..... <See level section>
  ],
  "obj_type": "Drawing",
  "properties": {
    "display_name": "SD Campus Building 1",
    "map_type": "Shopping Mall",
    "name": "San Diego Campus Building 1"
  },
  "ref_frame": {
    "angle_deg": -16.554,
    "height": 782.891,
    "local2m": 0.05893868944676606,
    "transform": [
      6.043292819573627e-07,
      1.508500607965198e-07,
      1.7962840831123188e-07,
      -5.075094178111973e-07,
      -117.206364,
      32.882096
    ],
    "width": 1505.19
  }
}

```

- Ces informations sont utilisées pour créer un bâtiment dans `alm_building`.
- L'ID est mappé à l'ID de bâtiment externe dans `alm_building`.
- Le `display_name` est utilisé pour nommer le bâtiment.
- Le cadre de référence est utilisé pour aligner le bâtiment horizontalement et verticalement. Les données GeoJSON contiennent des informations WGS 84 utilisées pour faire pivoter l'image afin qu'elle s'affiche dans une orientation horizontale naturelle.

### Informations de niveau

Chaque bâtiment (dessin) a une liste de niveaux. Chaque niveau est une carte et représente un étage, bien que ce ne soit pas une règle.

```

{
  "id": 46475,
  "obj_type": "Level",
  "properties": {
    "main": true,
    "name": "1",
    "parent_level": 46465,
    "root_geom": 13958749,
    "zlevel": 0
  }
},
{
  "id": 46477,
  "obj_type": "Level",

```

```

    "properties": {
      "name": "2",
      "type": "indoor",
      "zlevel": 1
    }
  },
  {
    "id": 46478,
    "obj_type": "Level",
    "properties": {
      "name": "3",
      "type": "indoor",
      "zlevel": 2
    }
  }
}

```

- Chaque niveau crée un enregistrement fm\_level.
- L'ID est mappé à l'ID de niveau externe dans fm\_level.
- Le nom est mappé au champ de nom dans fm\_level.
- Le zlevel ordonne les niveaux (0 est au niveau du sol).
- La propriété principale affecte le niveau principal du bâtiment et est utilisée comme carte par défaut lorsqu'un bâtiment est sélectionné.
- L'id est utilisé pour trouver le fichier de géométrie de niveau correct.

### Fichier de géométrie de niveau

Le fichier de géométrie de niveau contient toute la géométrie d'un niveau donné. Chaque fichier est une carte qui peut être restituée dans la ServiceNow plateforme.

La norme d'appellation de fichier est la suivante :

- Nom avec l'ID du niveau trouvé dans le fichier de mappage de la communauté
- Doit contenir -geojson-geojson-level-geom-

Par exemple, le niveau 46475 se trouve dans un fichier nommé map-23641-mv-1-ev-1-geojson-geojson-level-geom-46475-fv-2.json

Le composant principal du fichier de niveau est un tableau de fonctionnalités et se présente comme suit :

```

{
  "geometry": {
    "coordinates": [
      [
        -117.2057125,
        32.8818922
      ],
      [
        -117.2057223,
        32.8819201
      ],
      [
        -117.2057559,
        32.8819117
      ]
    ]
  }
}

```

```

    ],
    [
      -117.205746,
      32.8818838
    ],
    [
      -117.2057125,
      32.8818922
    ]
  ]
],
"type": "Polygon"
},
"id": 13960404,
"label_area": [
  -117.20573465198783,
  32.88190207162559,
  2.9198852018440062,
  2.9198852018440062,
  1.2818771600723267
],
"location": {
  "coordinates": [
    -117.2057347,
    32.8819021
  ],
  "type": "Point"
},
"obj_type": "Geometry",
"properties": {
  "display_name": "Reef Shark",
  "entities": [
    1473100
  ],
  "facility": "room",
  "int_address": "Room B1-132"
},
"type": "Feature"
},

```

- L'objet géométrie est la représentation geoJSON des points qui composent l'objet. Pour plus d'informations sur la norme GeoJSON, consultez <http://geojson.org>.
- Les géométries peuvent être transformées en enregistrements fm\_space.
- L'ID est mappé à l'ID d'espace externe sur l'enregistrement fm\_space.
- Le display\_name est le nom de l'espace.
- Le type est la propriété la plus importante. Dans l'exemple, la classe est une installation et le type pour cette classe est une salle. Lors de l'analyse, ces valeurs déterminent :
  - Si un enregistrement fm\_space est créé pour la géométrie
  - Si le fm\_space a un sous-type
  - Si des icônes par défaut sont affectées à un espace
  - Si des couleurs par défaut sont affectées à la carte

## Classes valides

Certaines classes et certains types de classes sont valides pour le fichier de géométrie de niveau.

- Installation
  - Salle de bain
    - Sexe
      - Femme
      - Homme
    - Famille
  - Ascenseur
  - Escalator
  - Escaliers
  - Salle
  - Porte
  - Mur
  - Couloir
  - Espace inaccessible
  - Mur
  - Fenêtre
- Sécurité
  - Défibrillateur
  - Extincteur
  - Premiers secours
- Service
  - ATM
  - Alimentation
  - Station de change
  - Wi-Fi
- Surface
  - Fumée
  - Aire de repos
- Meublant
  - Chaise
  - Table

- Étagère
- Bac

### Traiter les fichiers de carte GeoJSON

Le traitement des fichiers de carte GeoJSON comprend l'analyse des données d'une carte et l'importation de ces informations dans les tables de gestion de l'espace du campus. Utilisez ce processus pour configurer vos espaces ou mettre à jour les changements en bloc sur votre campus sans avoir à saisir chaque changement manuellement.

#### Avant de commencer

Rôle requis : `facilities_admin`

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour traiter correctement les fichiers :

- Inclure le fichier de zone dans le jeu de cartes et suivre la convention de dénomination appropriée (-area-geom-)
- Définir la `facilities.management.fvw.geojson.space.area.parsing` propriété sur vrai

#### Procédure

1. Accédez à la **Tous > Gestion des espaces > Campus**.
2. Cliquez sur le nom du campus.
3. Cliquez sur la liste connexe **Jeux de cartes des installations** pour afficher tous les jeux de cartes associés à ce campus.
4. Cliquez sur le nom de l'ensemble de plans que vous souhaitez analyser.  
Tous les fichiers associés à ce jeu de cartes sont affichés sous forme de pièces jointes.
5. Cliquez sur le lien connexe **Traiter les fichiers de carte** .  
Tous les fichiers qui seront lus et analysés (traités) sont affichés.
6. Cliquez sur **Aperçu**.  
Un résumé de tous les espaces qui seront créés s'affiche.

#### Résumé des fichiers de carte de processus

Champ	Description
Résumé	Le total pour chaque espace qui sera ajouté ou retiré : bâtiments, niveaux, espaces
Création d'un espace d'installation	
Type de fonctionnalité	Tous les types d'espaces qui seront créés
Nom de classe	
Création	Montant total de chaque type d'espace qui sera créé.
existant	Quantité existante de chaque type d'espace.
Ignorer	Quantité de chaque type d'espace qui n'est pas créé.
Création d'icône	
Icône	Les noms de toutes les icônes qui seront incluses dans ce campus.
Étiquette d'analyse	Étiquette d'analyse de toutes les icônes qui seront incluses dans ce campus.

Champ	Description
Création	Nombre total de ce type d'icône qui sera créé pour ce campus.
existant	Nombre total de ce type d'icône qui existe déjà sur ce campus.

7. Examinez attentivement le résumé de l'ensemble de la carte de processus pour vous assurer que les ajouts et les exclusions de l'espace ont du sens.

Si le résumé n'a pas de sens, reportez-vous au tableau [fm\_facility\_feature].

8. Cliquez sur **Traiter**.

Un résumé de tous les espaces créés s'affiche lorsque le fichier de mappage a été traité.

### Cartes créées par le client

La création d'une carte commence par l'ajout du campus, puis des bâtiments, des étages et des autres espaces.

### Calculs de déploiement d'espace

L'application Gestion des services généraux peut déployer des informations sur l'occupation, la zone et l'utilisation des niveaux inférieurs aux niveaux supérieurs de la hiérarchie des espaces. Les cumuls s'appliquent aux espaces désignés comme « habitables ». Les valeurs d'occupation de cet espace sont déployées jusqu'au niveau au-dessus.

Un espace habitable est désigné en cochant la case sur l'enregistrement de l'espace de l'installation. Les champs **Occupation actuelle** et **Pourcentage d'occupation** dépendent de l'option **Habitable**. Les calculs de cumul sont modifiés dans un include de script.

#### Champs occupés, sélectionnés et dépendants

Availability	Partially occupied
Occupiable	<input checked="" type="checkbox"/>
Current occupancy	1
Max occupancy	20
Percent occupied	5

Les valeurs cumulées sont les suivantes :

- occupation
- Occupation maximale
- Superficie pouvant être affectée

Le calcul du pourcentage d'occupation s'effectue en fonction des valeurs d'occupation actuelle et maximale.

### Ajouter ou modifier un campus

Un campus représente le niveau supérieur de l'espace de l'organisation et contient des bâtiments et des jeux de cartes. Les détails incluent son emplacement, son gestionnaire, sa superficie brute et sa superficie utilisable. Les mesures d'occupation et d'utilisation sont calculées à l'aide de ces détails.

**Avant de commencer**

Rôle requis : admin

**Procédure**

1. Accédez à la **Tous > Installations > Gestion des espaces > Campus**.
2. Poursuivez avec l'une des options suivantes.
3. Renseignez les champs du formulaire comme il convient.

**Formulaire Campus**

Champ	Description
Nom	Saisissez un nom décrivant le campus.
Géré par	Sélectionnez l'employé qui gère le campus.
Emplacement	Sélectionnez dans la hiérarchie des emplacements.
Superficie brute	Superficie au sol totale d'un campus. Inclut l'espace inutilisable ou les zones exclues.
Superficie utilisable	Superficie utilisable totale d'un campus. Exclut l'espace inutilisable ou les zones exclues.
Superficie pouvant être affectée	Indique un calcul de déploiement d'espace. Consultez <a href="#">Calculs de déploiement d'espace</a> .
Unité de surface	Sélectionnez l'unité utilisée pour définir la taille de l'espace : pieds carrés ou mètres carrés.
Occupation actuelle	Affiche le nombre d'utilisateurs actuellement associés à l'espace. Le calcul est généré à l'aide des règles métier sur la table Utilisateur associé [m2m_fm_user_to_space].
Occupation maximale	Saisissez la capacité maximale d'utilisateurs pour cet espace. Cette valeur est fournie à des fins de génération de rapports.
Pourcentage d'occupation	Pourcentage de la surface au sol totale occupée.
Campus par défaut	Cochez cette case pour indiquer que ce campus est l'emplacement principal de la société.
Notes	Notes ou commentaires sur ce campus.

4. Poursuivez avec l'une des options suivantes.

**Information associée**

[Calculs de déploiement d'espace](#)

**Ajouter ou modifier un bâtiment**

Les bâtiments sont affectés à des campus avec un nom unique et contiennent des étages ou des niveaux, un emplacement et des seuils d'utilisation.

**Avant de commencer**

Rôle requis : admin

## Procédure

1. Accédez à la **Tous > Installations > Gestion des espaces > Bâtiment**.
2. Poursuivez avec l'une des options suivantes.
3. Renseignez les champs du formulaire comme il convient.

### Formulaire de bâtiment

Champ	Description
Nom	Donnez un nom descriptif à ce bâtiment.
Campus	Sélectionnez le campus où se trouve ce bâtiment.
Étages	Saisissez le nombre d'étages du bâtiment.
Emplacement	Sélectionnez l'emplacement de ce bâtiment. Définissez les emplacements dans Gestion des organisations. Une bonne pratique consiste à sélectionner un emplacement défini à l'adresse, et non au niveau de l'étage. Les étages sont définis séparément dans Gestion des services généraux.
Superficie pouvant être affectée	Affiche uniquement la zone du bâtiment qui peut être affectée aux utilisateurs.
Superficie utilisable	Saisissez uniquement la zone du bâtiment disponible pour la création d'espaces.
Superficie brute	Saisissez la superficie totale du bâtiment, y compris les espaces inutilisables et non affectables.
Unité de surface	<p>Sélectionnez l'unité utilisée pour définir la taille de l'espace : pieds carrés ou mètres carrés.</p> <p><b>i Remarque :</b>  <b>L'unité de surface</b> affectée à tous les espaces doit être cohérente pour que les calculs de cumul fonctionnent correctement. Consultez <a href="#">Calculs de déploiement d'espace</a>.</p>
Occupation actuelle	<p>Affiche le nombre d'utilisateurs actuellement associés à l'espace. Le calcul est généré à l'aide des règles métier sur la table Utilisateur associé [m2m_fm_user_to_space].</p> <p><b>i Remarque :</b>            Ce champ dépend de l'option <b>Habitable</b> sélectionnée.</p>
Occupation maximale	<p>Affiche l'occupation maximale du bâtiment en fonction des calculs de cumul des espaces situés en dessous.</p> <p><b>i Remarque :</b>            Ce champ dépend de l'option <b>Habitable</b> sélectionnée.</p>
Pourcentage d'occupation	Affiche le pourcentage de l'espace total occupé en fonction des calculs de déploiement à partir des espaces situés en dessous.

Champ	Description
	<p><b>i Remarque :</b> Ce champ dépend de l'option <b>Habitable</b> sélectionnée.</p>
Utilisation minimale	Entrez un nombre pour définir le niveau minimum d'utilisation du bâtiment.
Utilisation maximale	Entrez un nombre pour définir le niveau d'utilisation maximal du bâtiment.

**4.** Cliquez sur **Enregistrer** pour afficher la section **Liens connexes** .

- Afficher le plan d'étage : cliquez pour afficher un plan d'étage de l'étage sélectionné.
- Afficher le calendrier des installations : cliquez pour créer une proscription de calendrier des installations et empêcher le travail d'être effectué dans une zone définie pendant une période planifiée.

**5.** Trois onglets apparaissent :

- Niveaux : liste des niveaux du bâtiment. Cliquez sur **Nouveau** pour créer un niveau ou sur un niveau existant pour le modifier.
- Actifs : liste des actifs associés au bâtiment. Cliquez sur **Nouveau** pour créer un actif ou sur un actif existant pour le modifier.
- Lignes de dépense : liste des lignes de dépense pour le bâtiment. Cliquez sur **Nouveau** pour créer une ligne de dépense ou sur une ligne de dépense existante pour la modifier.

**6.** Poursuivez avec l'une des options suivantes.

**Ajouter ou modifier un étage ou un niveau**

Un étage est un niveau d'une structure qui contient des espaces. Il peut s'agir d'un étage d'un bâtiment, du sous-sol, des niveaux d'un parking ou d'espaces extérieurs.

**Avant de commencer**

Rôle requis : admin

**Procédure**

**1.** Accédez à la **Tous > Installations > Gestion des espaces > Étage**.

**2.** Poursuivez avec l'une des options suivantes.

**3.** Renseignez les champs du formulaire comme il convient.

**Formulaire de niveau**

Champ	Description
Nom	Fournissez un nom descriptif pour cet étage ou niveau.
Bâtiment	Sélectionnez le bâtiment dans lequel se trouve l'étage.
Niveau principal	Cochez cette case si cet étage est le niveau principal du bâtiment.

Champ	Description
Abréviation	Entrez une chaîne alphanumérique pour identifier le niveau de l'étage. Par exemple, entrez G pour garage ou 3 pour le troisième étage.
Superficie pouvant être affectée	Affiche uniquement la zone de l'étage qui peut être affectée aux utilisateurs.
Superficie utilisable	Entrez uniquement la zone de l'étage disponible pour la création d'espaces.
Superficie brute	Saisissez la surface totale de l'étage, y compris les espaces inutilisables et non affectables.
Unité de surface	Sélectionnez l'unité utilisée pour définir la taille de l'espace : pieds carrés ou mètres carrés.  <b>i Remarque :</b> <b>L'unité de surface</b> affectée à tous les espaces doit être cohérente pour que les calculs de déploiement fonctionnent correctement. Consultez <a href="#">Calculs de déploiement d'espace</a> .
Occupation actuelle	Affiche le nombre d'utilisateurs actuellement associés à l'espace. Le calcul est généré à l'aide des règles métier sur la table Utilisateur associé [m2m_fm_user_to_space].  <b>i Remarque :</b> Ce champ dépend de l'option <b>Habitable</b> sélectionnée.
Occupation maximale	Affiche l'occupation maximale de l'étage en fonction des calculs de cumul à partir des espaces situés en dessous.  <b>i Remarque :</b> Ce champ dépend de l'option <b>Habitable</b> sélectionnée.
Pourcentage d'occupation	Affiche le pourcentage de l'espace total occupé à cet étage en fonction des calculs de cumul des espaces situés en dessous.  <b>i Remarque :</b> Ce champ dépend de l'option <b>Habitable</b> sélectionnée.
Utilisation minimale	Entrez un nombre pour définir le niveau minimal d'utilisation de l'étage ou du niveau.
Utilisation maximale	Entrez un nombre pour définir le niveau maximal d'utilisation de l'étage ou du niveau.

#### 4. Cliquez sur **Enregistrer** pour afficher la section **Liens connexes**.

- Afficher le plan d'étage : cliquez pour afficher un plan d'étage de l'étage sélectionné.
- Afficher le calendrier des installations : cliquez pour créer une proscription de calendrier des installations et empêcher le travail d'être effectué dans une zone définie pendant une période planifiée.

5. La section **Espaces des installations** s’affiche avec une liste des espaces qui font partie de l’étage ou du niveau. Cliquez sur **Nouveau** pour ajouter un espace d’installation ou cliquez sur un espace d’installation pour le modifier.

6. Poursuivez avec l’une des options suivantes.

### Ajouter ou modifier un espace

Les espaces sont affectés à des étages ou à des niveaux et peuvent être des cubicules, des salles de conférence, des toilettes, des gymnases, des ascenseurs, des places de parking, etc. Les espaces sont affectés aux utilisateurs et aux actifs, et ont le plus de données définies.

### Avant de commencer

Rôle requis : admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

#### Procédure

1. Accédez à la **Tous > Installations > Gestion des espaces > Espace**.
2. Poursuivez avec l’une des options suivantes.
3. Renseignez les champs du formulaire comme il convient.

#### Formulaire Espace des installations

Champ	Description
Nom complet	Une étiquette générée automatiquement en fonction des entrées <b>Nom</b> , <b>Bâtiment</b> et <b>Étage</b> .  Par exemple, si le <b>nom</b> est 1002, le <b>bâtiment</b> est Santa Clara Building 1 et <b>l’étage</b> est Floor 1, le <b>nom d’affichage</b> est Santa Clara Building 1 - Floor 1 – 1002.
Nom	Saisissez un nom descriptif pour l’espace.
Bâtiment	Sélectionnez le bâtiment pour lequel vous définissez l’espace.
Étage	Sélectionnez l’étage pour lequel vous définissez l’espace.
Surface	Entrez la valeur associée à la taille de l’espace et au champ <b>Unité de surface</b> : pieds carrés ou mètres carrés.
Unité de surface	Sélectionnez l’unité utilisée pour définir la taille de l’espace : pieds carrés ou mètres carrés.  <b>i Remarque :</b> <b>L’unité de surface</b> affectée à tous les espaces doit être cohérente pour que les calculs de déploiement fonctionnent correctement. Consultez <a href="#">Calculs de déploiement d’espace</a> .
Centre de coûts	Sélectionnez le centre de coûts de l’espace. Les centres de coûts sont définis dans Gestion des coûts informatiques et nécessitent l’activation de Gestion des coûts. Pour plus

Champ	Description
	d'informations, consultez <a href="#">Activer Gestion des coûts</a> . Ce champ est une référence à la table [cmn_cost_center] pour les motifs de remboursements.
Département	Sélectionnez le département pour l'espace. Les départements sont définis dans l'administration utilisateur. Ce champ est une référence à la table [cmn_department].
Statut	Sélectionnez l'état de l'espace (actif, planifié, maintenance, mis hors service).
Disponibilité	Sélectionnez la disponibilité de l'espace (vacant, partiellement occupé, à pleine capacité, en surcapacité ou réservé).  <b>Remarque :</b> Ce champ dépend de l'option <b>Habitable</b> sélectionnée.
Occupation actuelle	Affiche le nombre d'utilisateurs actuellement associés à l'espace. Le calcul est généré à l'aide des règles métier sur la table Utilisateur associé [m2m_fm_user_to_space].  <b>Remarque :</b> Ce champ dépend de l'option <b>Habitable</b> sélectionnée.
Occupation maximale	Saisissez la capacité maximale d'utilisateurs pour cet espace.  <b>Remarque :</b> Ce champ dépend de l'option <b>Habitable</b> sélectionnée.
Pourcentage d'occupation	Affiche le pourcentage de l'espace total occupé.  <b>Remarque :</b> Ce champ dépend de l'option <b>Habitable</b> sélectionnée.
Habitable	Cochez cette case si l'espace peut être occupé. Consultez <a href="#">Calculs de déploiement d'espace</a> .

- Utilisez les listes connexes Utilisateurs et **Ressourcesassociés** pour afficher ou ajouter des utilisateurs et des actifs à l'espace.
- Utilisez la liste connexe **des départements associés** pour afficher ou ajouter les départements associés à cet espace.
- Poursuivez avec l'une des options suivantes.

### Ajouter ou modifier une zone

Les zones sont un ensemble logique d'espaces qui peuvent être partagés entre des campus, des étages ou des bâtiments. Exemples de zones : zone du refroidisseur 4, zone Wi-Fi invité, zone AC 1, zone du circuit d'alimentation 3, etc.

### Avant de commencer

Rôle requis : admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Il n'y a aucune restriction sur les zones. Ils peuvent traverser les campus et les bâtiments. De plus, les espaces peuvent appartenir à une ou plusieurs zones.

## Procédure

1. Accédez à la **Tous > Installations > Gestion des espaces > Zone**.
2. Poursuivez avec l'une des options suivantes.
3. Renseignez les champs du formulaire comme il convient.

### Formulaire de zone d'installations

Champ	Description
Nom	Donnez un nom descriptif à cette zone.
Description brève	Donnez un nom plus descriptif à cette zone.

4. Poursuivez avec l'une des options suivantes.

### Supprimer un campus

Supprimez tous les bâtiments affectés à un campus, avant de supprimer le campus lui-même.

#### Avant de commencer

Rôle requis : admin

## Procédure

1. Accédez à la **Tous > Installations > Gestion des espaces > Campus**.
2. Cliquez sur le nom du campus que vous souhaitez supprimer.
3. Cliquez sur **Supprimer**.

#### **i** Remarque :

Si le campus a des bâtiments définis, une boîte d'avertissement s'affiche pour identifier ces bâtiments. Supprimez les bâtiments avant de supprimer le campus.

### Supprimer un bâtiment

Avant de supprimer un bâtiment, supprimez tous les étages ou niveaux qui lui sont définis.

#### Avant de commencer

Vous devez supprimer tous les étages d'un bâtiment avant de supprimer le bâtiment lui-même.

Rôle requis : admin

## Procédure

1. Accédez à la **Tous > Installations > Gestion des espaces > Bâtiment**.
2. Cliquez sur le nom du bâtiment que vous souhaitez supprimer.
3. Cliquez sur **Supprimer**.

Si des étages sont définis pour le bâtiment, une boîte d'avertissement s'ouvre et identifie les étages. Supprimez les étages avant de supprimer le bâtiment.

## Supprimer un étage ou un niveau

Avant de pouvoir supprimer un étage, vous devez d'abord supprimer tous les espaces qui lui sont définis.

### Procédure

1. Accédez à la **Tous > Installations > Gestion des espaces > Étage**.
2. Cliquez sur le nom de l'étage que vous souhaitez supprimer.
3. Cliquez sur **Supprimer**.  
Si des actifs sont associés au bâtiment, une boîte d'avertissement s'ouvre. Si vous cliquez sur **Supprimer**, l'actif associé est supprimé.

## Supprimer un espace

Les espaces peuvent être supprimés de n'importe quel étage ou d'un autre espace tant que l'espace que vous souhaitez supprimer n'a pas d'autres espaces associés. Par exemple, si vous souhaitez supprimer un espace qui contient plusieurs bureaux, ces espaces doivent être supprimés avant de pouvoir supprimer l'espace parent.

### Procédure

1. Accédez à la **Tous > Installations > Gestion des espaces > Espace**.
2. Cliquez sur le nom de l'espace que vous souhaitez supprimer.
3. Cliquez sur **Supprimer**.  
Si des ressources sont associées à l'espace, ou si l'espace est associé à un autre espace, une boîte d'avertissement s'ouvre. Si vous cliquez sur **Supprimer**, l'actif ou l'espace associé est supprimé.

## Supprimer une zone

Lors de la suppression d'une zone, tous les actifs ou espaces associés sont également supprimés.

### Avant de commencer

Rôle requis : admin

### Procédure

1. Accédez à la **Tous > Installations > Gestion des espaces > Zone**.
2. Cliquez sur le nom de la zone que vous souhaitez supprimer.
3. Cliquez sur **Supprimer**.

#### Remarque :

Si des ressources sont associées à l'espace, ou si l'espace est associé à un autre espace, une boîte d'avertissement s'ouvre. Si vous cliquez sur **Supprimer**, l'actif ou l'espace associé est supprimé.

## Exécuter la transformation pour mettre à jour les données

L'exécution d'une transformation exporte les informations de vos enregistrements dans un fichier .xls. Ces données peuvent être importées dans l'application de gestion des ServiceNow espaces.

### Avant de commencer

Rôle requis : admin

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un exemple de carte de transformation est inclus avec les données de démonstration. Chargez les données de démonstration sur une instance de pré-production, accédez aux campus et sélectionnez le campus **de la foire de Westfield Valley**. Ouvrez le jeu de cartes **Westfield Valley Fair V262-259**. Prenons l'exemple du fichier **westfield\_transform\_example.xls**. Traitez le campus, puis exécutez la transformation.

## Procédure

1. Accédez à la **Tous > Ensembles de données à importations système > Exécuter la transformation**.
2. Cliquez sur **Créer et chargez d'abord un jeu d'importation**.
3. Renseignez les champs du formulaire comme il convient.

### Créer ou compléter une table de jeux d'importation existante

Option	Description
Table des jeux d'importation	Les sélections sont Créer une table ou Table existante.
Étiquette	Entrez une étiquette pour la nouvelle table.  <b>i Remarque :</b> Ce champ dépend de l'option <b>Créer une table</b> sélectionnée.
Nom	Le nom est généré automatiquement à partir de <b>l'étiquette</b> que vous entrez.  <b>i Remarque :</b> Ce champ dépend de l'option <b>Créer une table</b> sélectionnée.
Table des jeux d'importation	Toutes les tables d'ensembles de données à importer enregistrées sont répertoriées dans une liste.  <b>i Remarque :</b> Ce champ dépend de l'option <b>Table existante</b> sélectionnée.
Source de l'importation	Les sélections sont fichier ou source de données.
Fichier	Accédez à l'emplacement du fichier.  <b>i Remarque :</b> Ce champ dépend de l'option <b>Fichier</b> sélectionnée.
Numéro de feuille	Identifie le numéro de feuille utilisé pour la transformation.  <b>i Remarque :</b> Ce champ dépend de l'option <b>Fichier</b> sélectionnée.
Ligne d'en-tête	Identifie le numéro de ligne utilisé comme ligne d'en-tête dans le fichier de transformation.  <b>i Remarque :</b> Ce champ dépend de l'option <b>Fichier</b> sélectionnée.

Option	Description
Source de données	Toutes les sources de données sont répertoriées dans une liste.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

5. Cliquez sur **Exécuter la transformation**.

6. Cliquez sur **Transformer**.

Tous les espaces sont renseignés dans la gestion des espaces à partir des détails de l'espace dans la carte de transformation.

7. Accédez à la **Gestion des espaces > Espaces**

8. Examinez tous les détails de l'espace pour vous assurer que tous les détails supplémentaires ont été importés.

### Carte de transformation

Une carte de transformation est un fichier .xls qui vous permet d'ajouter des espaces ou des détails sur les espaces provenant d'autres sources dans l'application Gestion des espaces.

Les cartes de transformation doivent être exécutées séparément pour les étages et les espaces. Les espaces uniques sont identifiés en fonction d'une combinaison du nom du bâtiment, de l'étage et du nom de l'espace et doivent être inclus dans la carte de transformation.

Pour vous faciliter la tâche, ServiceNow deux cartes de transformation sont disponibles :

- imp\_facilities\_data
- imp\_facilities\_level\_data

Pour obtenir des instructions, consultez [Exécuter la transformation pour mettre à jour les données](#).

### Gestion des déplacements d'installations

Les employés et les responsables peuvent demander des déplacements d'un seul utilisateur. Les membres du personnel des installations peuvent utiliser l'outil de déplacement de l'entreprise pour planifier et exécuter des scénarios de déplacement important impliquant plusieurs personnes, actifs/CI et départements.

L'application Gestion du déplacement des installations profite à votre organisation de la manière suivante :

- Rationalise le processus de déplacement, de la demande à l'exécution
- Réduit les coûts en évitant les déplacements inutiles
- Simplifie la planification des déplacements grâce à une visibilité accrue des ressources spatiales
- Fournit des rapports et un aperçu des déplacements en cours
- Améliore la prestation de services grâce à une meilleure communication et coordination tout au long d'un processus de déménagement

#### **i** Remarque :

Cette fonctionnalité n'est plus disponible pour les nouveaux clients.

## Demandes de déplacement d'installations

Les employés et les responsables peuvent demander un déplacement, ce qui lance le workflow des tâches pour terminer ce déplacement. Tout utilisateur peut soumettre une demande de déplacement via le catalogue Installations. Les utilisateurs disposant du rôle Personnel des installations peuvent également créer et mettre à jour les demandes d'installations à l'aide du formulaire de demande de déplacement directement.

La gestion des déplacements d'installations fonctionne de la manière suivante :

1. Un ServiceNow administrateur active et configure l'application Gestion des déplacements d'installations en fonction des besoins et des exigences de votre organisation.
2. Un administrateur des installations crée le campus de votre organisation et configure les espaces et les ressources qu'il contient.
3. Les utilisateurs soumettent des demandes de déplacement d'installations, y compris le nom de l'utilisateur à déplacer, l'emplacement d'origine du déplacement et l'emplacement de destination.
4. Le workflow de déplacement crée des tâches et met à jour l'état de la demande de déplacement.
5. Les membres du personnel des installations effectuent les tâches nécessaires pour répondre à la demande de déplacement.
6. Le script de fin de workflow s'exécute pour mettre à jour l'emplacement de l'utilisateur et l'emplacement de toutes les déclarations qui ont été demandées pour déplacement.

### Créer une demande de déplacement via le catalogue d'installations

Les utilisateurs peuvent soumettre des demandes de déplacement en sélectionnant parmi les catégories du catalogue Installations.

#### Avant de commencer

Rôle requis : aucun

#### Procédure

1. Accédez à la **Tous > Libre-service > Catalogue d'installations**.
2. Sélectionnez la catégorie **Gestion des espaces**.
3. Sélectionnez la sous-catégorie de votre demande de déplacement.
4. Renseignez les champs du formulaire comme il convient.

#### Remarque :

Certains formulaires de demande ne contiennent pas tous les champs décrits ici. Pour plus d'informations, voir [Formulaires](#).

### Formulaire de demande de déplacement du catalogue d'installations

Champ	Description
Demandé par	Le nom de la personne qui envoie cette demande.
Utilisateur à déplacer	Sélectionnez un nom si vous ouvrez cette demande au nom d'un autre utilisateur.
Emplacement de départ	L'emplacement actuel de l'utilisateur.

Champ	Description
Emplacement de destination	Le nouvel emplacement pour l'utilisateur.
Date de déplacement demandée	Sélectionnez une date pour la demande de déplacement à effectuer.
Commentaires supplémentaires	Entrez des informations supplémentaires sur le déménagement que vous jugez importantes pour le personnel des installations.
Options	
Mise à jour du badge de sécurité	Cochez cette case si l'utilisateur déplacé nécessite des changements d'accès à l'emplacement.
Boîtes	Cochez cette case si l'utilisateur exige que les boîtes soient livrées avant leur déplacement.
Déplacer les ressources	Cochez cette case si l'utilisateur déplacé a besoin que les ressources soient déplacées avec lui.
Ressources à déplacer	Fournit des instructions de filtrage et de condition pour affiner votre recherche d'actifs. Déplacez <b>les actifs</b> vers la liste Actifs sélectionnés.  <b>i Remarque :</b> Ce champ dépend de la case à cocher <b>Déplacer les actifs</b> sélectionnée.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

### Créer une demande de déplacement avec le formulaire de demande de déplacement

Les membres du personnel des installations peuvent créer des demandes de déplacement à l'aide du formulaire de demande de déplacement.

#### Avant de commencer

Rôle requis : facilities\_read

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'association d'un CI à une demande de déplacement aide votre équipe des installations à comprendre quels services ou actifs sont affectés lors d'un déplacement. Vous pouvez également utiliser ce formulaire pour inclure des commentaires et des notes de travail supplémentaires pour la demande de déplacement.

#### Procédure

1. Accédez à la **Tous > Déplacement des installations > Demandes > Créer**.
2. Renseignez les champs du formulaire comme il convient.

#### Champs de formulaire de demande de déplacement

Champ	Description
Numéro	Numéro généré automatiquement qui identifie l'enregistrement de la demande de déplacement.
Priorité	La priorité qui décrit l'importance de cette demande. Par défaut, toutes les demandes sont définies sur <b>4-Faible</b> .

Champ	Description
Date de déplacement	Sélectionnez une date pour la demande de déplacement à effectuer.
État	L'état qui décrit l'étape de travail dans laquelle se trouve cette demande. Par défaut, toutes les demandes sont définies sur <b>Ouvert</b> .
Ouvert	Rempli automatiquement avec la date et l'heure d'ouverture de la demande.
Groupe d'affectation	<p>Sélectionnez le groupe à partir duquel un agent est affecté à la demande. Vous pouvez sélectionner uniquement les groupes d'affectation associés à l'application Service Management que vous utilisez.</p> <p><b>i Remarque :</b> Si vous avez sélectionné <b>l'option Utiliser la file d'attente d'expédition</b> sur l'écran de configuration de la gestion des installations, seuls les utilisateurs ayant le rôle Répartiteur peuvent modifier ce champ. Si vous n'avez pas sélectionné <b>l'option Utiliser la file d'attente d'expédition</b>, tous les utilisateurs, à l'exception des utilisateurs ayant les rôles De base et Initiateur, peuvent modifier ce champ.</p>
Demandé par	Le nom du demandeur.
Affecté à	<p>Sélectionnez l'agent auquel affecter la demande. Si vous avez déjà sélectionné un groupe d'affectation, vous ne pouvez sélectionner que les agents qui appartiennent à ce groupe. Si les notifications par e-mail sont activées sur votre instance, une notification par e-mail intégrée envoie automatiquement un e-mail à cet utilisateur lorsque vous sauvegardez l'enregistrement de la demande.</p> <p><b>i Remarque :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Si vous avez sélectionné <b>l'option Utiliser la file d'attente d'expédition</b> sur l'écran de configuration de la gestion des installations, seuls les utilisateurs ayant les rôles Répartiteur et Agent peuvent modifier ce champ. Si vous n'avez pas sélectionné <b>l'option Utiliser la file d'attente d'expédition</b>, tous les utilisateurs, à l'exception des utilisateurs ayant les rôles De base et Initiateur, peuvent modifier ce champ.</li> <li>Si vous avez sélectionné un groupe d'affectation et que vous souhaitez affecter le travail à un nouvel utilisateur, cliquez sur l'icône de recherche de référence en regard de <b>Affecté à</b>, cliquez sur <b>Nouveau</b> et créez un utilisateur. Sachez toutefois que vous devez accéder à <b>Administration utilisateurs &gt; groupes</b> et ajouter l'utilisateur au groupe d'affectation pour que la demande puisse être affectée.</li> </ul>
Modèle	[Obligatoire] Le modèle de workflow à utiliser pour l'exécution de cette demande.
Description brève	[Obligatoire] Un bref résumé de la demande. Vous pouvez également cliquer sur l'icône Rechercher dans la base de connaissances pour afficher les articles de la base de connaissances relatifs à ce modèle de produit, plan ou CI. Cela pourrait fournir une solution liée à la raison pour laquelle vous soumettez cette demande.
Détails du déplacement	
Utilisateur à déplacer	Sélectionnez un nom si vous ouvrez cette demande au nom d'un autre utilisateur.

Champ	Description
Emplacement de départ	L'emplacement depuis lequel l'utilisateur est déplacé.
Emplacement de destination	L'emplacement vers lequel l'utilisateur est déplacé.
Date de déplacement demandée	Sélectionnez une date pour la demande de déplacement à effectuer.
Boîtes	Cochez cette case si l'utilisateur exige que les boîtes soient livrées avant leur déplacement.
Mise à jour du badge de sécurité	Cochez cette case si l'utilisateur déplacé nécessite des changements d'accès à l'emplacement.
Déplacer les ressources	Cochez cette case si l'utilisateur déplacé a besoin que les ressources soient déplacées avec lui.
Notes de travail	
Description	Une description détaillée de la demande. La description est toujours visible pour l'émetteur. Par conséquent, si vous ajoutez ou modifiez la description d'une demande soumise par un autre utilisateur, l'utilisateur peut voir les changements.
Notes de travail	Remarques supplémentaires que vous souhaitez partager entre les utilisateurs qui peuvent accéder au formulaire de demande. Un utilisateur qui envoie la demande via le catalogue de services ne peut pas voir les notes de travail.

### Remarque :

Pour spécifier un **groupe d'affectation** et affecter le travail à un utilisateur ne figurant pas dans votre table utilisateur, cliquez sur l'icône de loupe dans le champ **Affecté à** . Cliquez ensuite sur **Nouveau** et créez l'enregistrement utilisateur. Sachez toutefois que le nouvel utilisateur n'est pas reconnu.

3. Poursuivez avec l'une des options suivantes.

### Modèles de demandes de déplacement d'installations

Le personnel des installations ajoute des modèles au catalogue d'installations, afin que les utilisateurs puissent choisir parmi des sous-catégories pour leur type de demande.

### Déplacement de l'entreprise

Les équipes d'installation utilisent Enterprise Move pour planifier et exécuter des scénarios de déplacement afin de prendre en charge les demandes de déplacement d'employés volumineuses ou complexes.

Le processus de déplacement des installations de l'entreprise est le suivant :

1. Un administrateur d'installations utilise l'outil de planification des déplacements pour créer des scénarios de déplacements potentiels.
  - Un administrateur des installations affecte des délégués et déplace des groupes pour chaque scénario.
  - Un administrateur des installations examine les scénarios et choisit celui à exécuter.

2. Les délégués accèdent aux scénarios de déplacement qui leur sont affectés et affectent des utilisateurs à des sièges.
3. Les membres du personnel des installations exécutent et facilitent le déplacement via le workflow de déplacement de l'entreprise.
  - Les changements d'état sont gérés par des actions d'interface utilisateur et un workflow, qui contient une approbation requise de facilities\_admin ou de move\_admin.

### **i** Remarque :

Le workflow de gestion des services peut être modifié pour répondre aux processus spécifiques au client.

### **Outil de planification des déplacements**

L'outil Planification des déplacements affiche les totaux d'occupation par campus et par étage. Les administrateurs d'installations et de déplacements peuvent ajouter ou supprimer des utilisateurs dans et depuis des scénarios lors de la planification d'un déplacement. Les groupes de personnes sont sélectionnés et déplacés par département (département sur sys\_user enregistrement) ou par responsable direct (gestionnaire sur sys\_user enregistrement).

L'outil de planification de déplacement contient également trois onglets pour faciliter la planification des déplacements de l'entreprise.

#### **Déplacer les onglets de l'outil de planification**

Onglet	Description
Scénarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Créer ou changer des scénarios</li> <li>• Modifier le campus que vous consultez</li> <li>• Voir le nombre actuel de places assises</li> </ul>
Planification	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Choisissez la façon dont vous souhaitez sélectionner les groupes à déplacer : Par département ou par gestionnaire</li> <li>• Sélectionner un groupe et colorer ce groupe sur la carte</li> </ul>
Affichage	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sélectionner l'affichage des segments</li> <li>• Masquer les bâtiments et les étages</li> </ul>

## Outil de planification des déplacements



Traduction automatique

### Scénarios de déplacement de l'entreprise

Les scénarios de déplacement sont utilisés par l'équipe des installations pour voir les implications d'un déplacement par rapport à d'autres déplacements. Plusieurs scénarios peuvent être créés.

La disponibilité prédictive tient compte des changements de sièges planifiés pour le scénario sélectionné (au niveau actuel ou hors niveau).

### Planifier un scénario de déplacement

Les administrateurs d'installations créent des scénarios de déplacement lors de la planification et de l'exécution de déplacements à grande échelle. Lorsque des personnes sont ajoutées au scénario, move\_detail enregistrements sont créés. Ces enregistrements contiennent toutes les informations sur le déplacement potentiel d'une personne spécifique, telles que la référence au sys\_user, à l'étage de destination et au bâtiment de destination.

### Avant de commencer

Rôle requis : move\_agent ou facilities\_staff

### Procédure

1. Accédez à la **Tous > Déplacement de l'entreprise > Outil de planification des déplacements.**
2. Cliquez sur **Créer un scénario.**
3. Renseignez les champs du formulaire comme il convient.

### Scénario de déplacement de l'entreprise

Champ	Description
Nom	Nommez le scénario.
Notes	Entrez des informations supplémentaires sur le déménagement que vous jugez importantes pour le personnel des installations.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
5. Dans le volet droit, dans l'onglet Scénarios, sélectionnez le campus auquel ce déplacement s'applique. Les taux d'occupation totaux pour le campus que vous avez sélectionné sont affichés par étage dans des histogrammes, indiquant le nombre de sièges affectés à un département ou à un responsable. Le nombre total de sièges ouverts est également indiqué.
6. Cliquez sur l'onglet Planification, puis sélectionnez la vue **Gestionnaire des utilisateurs** ou **Département de l'utilisateur**.

**i Remarque :**

Département de l'utilisateur désigne le département de l'utilisateur (sys\_user) qui se trouve là. Il n'affiche pas le département qui se voit affecter l'espace.

7. Sélectionnez le gestionnaire ou le département sur l'histogramme d'étage.
8. Cliquez sur un segment en surbrillance à l'un des étages.
9. Renseignez les champs du formulaire comme il convient.

#### Formulaire Ajouter des utilisateurs au scénario

Champ	Description
Bâtiment de destination	Le bâtiment vers lequel vous déplacez les employés.  <b>i Remarque :</b> Si aucun bâtiment ou étage n'est spécifié, l'utilisateur est déplacé vers le salon.
Niveau de destination	L'étage vers lequel vous déplacez les employés.
Déplacer le groupe	Entrez un nom pour le groupe que vous envisagez de déplacer.  <b>i Remarque :</b> Utilisez un nom unique pour identifier un groupe. Après avoir cliqué sur <b>Soumettre</b> , le nom du groupe est enregistré et peut être réutilisé.
Délégué de déplacement	Personne responsable de l'affectation des utilisateurs aux espaces ouverts dans un scénario. Consultez <a href="#">Activer un délégué</a> .

10. Pour ajouter ou supprimer des utilisateurs dans ce scénario, cliquez sur la flèche pour développer l'onglet **Utilisateurs**.
11. Sélectionnez des utilisateurs et cliquez sur **Ajouter des utilisateurs au scénario**.

Les utilisateurs ajoutés au scénario sont affichés dans les affectations en attente dans les détails de l'étage.

### Affectation en attente

### Salon

Lorsqu'un administrateur des installations met en place un scénario de déplacement sans spécifier le bâtiment ou l'étage de destination, les utilisateurs sont déplacés vers le salon.

### Salon des outils de planification des déplacements

Traduction automatique

## Activer un délégué

Les délégués affectent des utilisateurs à des sièges dans un scénario. L'activation du délégué envoie une notification par e-mail lui demandant d'affecter des sièges à l'aide des détails du déplacement.

### Avant de commencer

Rôle requis : facilities\_staff ou move\_basic

### Procédure

1. Accédez à la **Tous > Déplacement de l'entreprise > Scénarios de déplacement de l'entreprise**.
2. Sélectionnez le scénario de déplacement.
3. Cliquez sur l'onglet **Délégués de déplacement de l'entreprise** pour consulter la liste des délégués.
4. Ajoutez ou supprimez des délégués, si nécessaire.
5. Cliquez sur **Activer les délégués**.

### Délégués de déplacements

Les administrateurs d'installations affectent des délégués de déplacement pour affecter des utilisateurs à des emplacements.

Les délégués de déplacement sont généralement des gestionnaires ou une personne désignée par le gestionnaire, afin de déterminer les emplacements dans lesquels les utilisateurs se déplacent. Les délégués affectent des emplacements sur le plan d'étage, qui sont ajoutés au scénario de déplacement et reportés sur la demande de déplacement et les tâches de déplacement suivantes.

### Affecter des utilisateurs à des sièges

Les délégués reçoivent une notification par e-mail leur demandant d'affecter des sièges à l'aide des détails du déplacement.


### Avant de commencer

Rôle requis : admin

### Procédure

1. Accédez à la **Tous > Libre-service > Plan des étages**.
2. Dans le volet droit, dans l'onglet Déplacements, sélectionnez le scénario.
3. Cliquez sur le lien de destination pour lequel il existe des affectations en attente.  
Les utilisateurs ayant des destinations en attente sont répertoriés.

### Destinations des utilisateurs en attente

4. Cliquez sur  à côté d'un nom et cliquez sur un espace de destination sur la carte. L'utilisateur et l'emplacement sont ajoutés au lien de destination affectée.
5. Continuez à affecter des espaces de cette manière. Vous avez terminé d'affecter des espaces lorsque tous les utilisateurs de la liste de destination en attente ont été déplacés vers la liste de destination affectée.

### Espaces affectés aux utilisateurs

Traduction automatique

## Détails du déplacement de l'entreprise

Les détails du déplacement de l'entreprise sont créés lorsque des personnes sont ajoutées au scénario. Les détails du déplacement contiennent des informations sur le déplacement d'une personne spécifique, telles que l'étage de destination, le bâtiment de destination, le besoin de boîtes de déménagement ou une mise à jour du badge de sécurité.

Les détails en double ne sont pas autorisés (même utilisateur, scénario et from\_location). Le même détail de déplacement peut se trouver dans plusieurs scénarios. Des mises à jour peuvent être effectuées pour déplacer des détails à partir de la vue de liste ou de formulaire.

### Scénario de déplacement de l'entreprise avec détails du déplacement

The screenshot shows the 'Enterprise Move Scenario - Exec Move' form. The form includes fields for Name (Exec Move), Move request (MVE0001002), and Notes (Move Execs to new suite on Floor 1). Below the form are buttons for Update, Activate Delegators, and Delete. A 'Related Links' section contains links for Activate Delegators, Show Move Plan, and Show on Floor Plan. The main part of the screenshot is a table titled 'Enterprise Move Details (11)' with columns for User to be moved, From location, To location, Destination building, Destination floor, Move delegator, Move group, Boxes, Move assets, and Security badge update. The table lists 11 users and their corresponding move details.

	User to be moved	From location	To location	Destination building	Destination floor	Move delegator	Move group	Boxes	Move assets	Security badge update
<input type="checkbox"/>	Gavin Payne	Room 118	Cubicle B1-1002	San Diego Campus Building 1	Floor 1	(empty)		false	false	false
<input type="checkbox"/>	Leonard Johnston	Room 119	Cubicle B1-1005	San Diego Campus Building 1	Floor 1	(empty)		false	false	false
<input type="checkbox"/>	Nicholas Ellison	Room 122	Cubicle B1-1011	San Diego Campus Building 1	Floor 1	(empty)		false	false	false
<input type="checkbox"/>	Harry Carr	Room 139	Cubicle B1-1003	San Diego Campus Building 1	Floor 1	(empty)		false	false	false
<input type="checkbox"/>	Lisa Newman	Room 136	Cubicle B1-1006	San Diego Campus Building 1	Floor 1	(empty)		false	false	false
<input type="checkbox"/>	Sally Edmunds	Room 121	Cubicle B1-1007	San Diego Campus Building 1	Floor 1	(empty)		false	false	false
<input type="checkbox"/>	Jacob Wallace	Room 137	Cubicle B1-1004	San Diego Campus Building 1	Floor 1	(empty)		false	false	false
<input type="checkbox"/>	Luke May	Room 120	Cubicle B1-1009	San Diego Campus Building 1	Floor 1	(empty)		false	false	false

Traduction automatique

## Demandes de déplacement de l'entreprise

Les demandes de déplacement de l'entreprise sont gérées par un workflow, qui contient les approbations requises des facilities\_admin ou des move\_admin. Les changements d'état sont gérés par les actions d'interface utilisateur.

## Tâches de déplacement de l'entreprise

Avant qu'un déplacement puisse être exécuté, les emplacements de destination pour tous les utilisateurs doivent être complets. Les tâches de déplacement dépendent des cases à cocher du formulaire de demande.

- Une tâche par type :
  - Déplacer les utilisateurs et les ressources
  - Mettre à jour le badge de sécurité
- Des groupes ou des vagues d'utilisateurs peuvent être déplacés à la fois. Utile si le déplacement est exécuté sur une période de temps avec différents groupes se déplaçant à des moments différents.
- Un par utilisateur se déplaçant. Utile pour suivre en détail les déplacements des utilisateurs réels.
- Lorsque la tâche de déplacement d'utilisateur est fermée, l'emplacement des utilisateurs et de leurs actifs est mis à jour.

## Plans interactifs des installations

Les cartes interactives des installations, y compris la console et le plan d'étage, fournissent une hiérarchie au niveau du campus, ce qui améliore le suivi des demandes d'installations et la gestion de l'espace. Les décideurs de votre organisation peuvent suivre, gérer et analyser les espaces pour répondre aux besoins organisationnels, et les utilisateurs peuvent trouver d'autres utilisateurs et ressources.

### Remarque :

Cette fonctionnalité n'est plus disponible pour les nouveaux clients.

Les cartes interactives des installations offrent les avantages suivants :

- La console fournit l'emplacement exact d'une demande d'installations sur une carte du campus, afin que l'équipe des installations sache exactement où les utilisateurs ont rencontré le problème.
- Les cartes sont accessibles à tous les membres de l'organisation, afin que les utilisateurs puissent rechercher des personnes ou des espaces sur la carte.
- Les éléments de configuration (CI) sur chaque demande identifient les éléments impactés dans votre infrastructure.
- Vous pouvez afficher les espaces affectés par la création de zones par des actions particulières, telles que la construction ou la maintenance de l'équipement qui dessert ces zones.
- Définissez les espaces avec des mesures de capacité (espace brut, espace utilisable, espace affectable, espace occupable) pour la génération de rapports et les finances.

### Mapper des filtres

Les utilisateurs peuvent filtrer la carte pour déterminer la couleur des différents espaces.

Il existe deux types de filtres de carte :

- Filtre simple : vous permet de mettre rapidement en surbrillance les espaces en fonction des conditions.
- Filtre enregistré : permet un filtrage avancé lorsque vous souhaitez mettre en surbrillance des espaces, en fonction de conditions non prises en charge par un filtre simple.

### Filtres simples

Des filtres simples sont disponibles pour la **console** et le plan d'étage.

Des filtres simples vous permettent de mettre rapidement en surbrillance les espaces en fonction des conditions.

Dans **Console**, cliquez sur l'icône Filtre de .

### Sélections de filtres simples

Catégorie	Options
Afficher les espaces	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Désélectionner tout</li> <li>• Répertoire les espaces interrogés dans les tables qui étendent ou incluent [fm_spaces]</li> </ul>
Disponibilité	

## Sélections de filtres simples (suite)

Catégorie	Options
Afficher la couleur par	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aucun</li> <li>Département</li> <li>Disponibilité</li> </ul>
Départements	Répertorie les départements interrogés à partir des tables qui étendent ou incluent [fm_m2m_department_to_space]
Zones	Répertorie les zones interrogées à partir des tables qui étendent ou incluent [fm_m2m_space_to_zone]

## Filtres enregistrés

Un filtre enregistré permet un filtrage avancé lorsque vous souhaitez mettre en surbrillance des espaces, en fonction de conditions non prises en charge par un filtre simple.

Vous pouvez définir un filtre affichant toutes les imprimantes sur une carte et partager ce filtre avec d'autres utilisateurs. Les filtres privés peuvent être enregistrés sans partager ces filtres avec d'autres.

### Filtre de carte d'installations

The screenshot shows the configuration page for a 'Facilities Map Filter'. The form is titled 'Facilities Map Filter' and 'My team'. It includes the following fields and options:

- Name:** My team
- Table:** Associated User
- Location field:** Facilities space
- Group by:** Tags
- Condition:** 0 records match condition. Includes buttons for 'Add Filter Condition' and 'Add "OR" Clause'. The condition is: Associated user.Manager is (dynamic) Me. Logical operators AND, OR, and X are available.
- Description:** (Empty text area)
- Owner:** System Administrator
- Public:**
- Roles:** (Edit icon)
- Buttons:** Update, Delete
- Related Links:** Show on Floor Plan

## Créer un filtre de carte dans Gestion des services généraux

Créez un filtre personnalisé pour mettre en surbrillance les espaces sur une carte afin de les reconnaître rapidement et facilement. Vous pouvez créer des filtres personnalisés pour n'importe quel espace mappable (fm\_space), actif, utilisateur associé, CI ou tâche avec un emplacement défini.

### Avant de commencer

Rôle requis : admin

### Procédure

1. Accédez à la **Tous > Gestion des espaces > Configuration de la carte > Filtres**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou sur un filtre de carte existant.
3. Complétez ou modifiez le formulaire.  
Formulaire Filtre de carte

Champ	Description
Nom	Nom unique du filtre de carte.
Table	Table à partir de laquelle le filtre de carte accède aux informations.
Champ d'emplacement	Champs de la table sélectionnée lorsque la table n'est pas associée à un emplacement. <b>i Remarque :</b> La table sélectionnée détermine les champs à afficher. Vous pouvez remonter pas à pas vers n'importe quel champ à partir de la table sélectionnée.
Grouper par	Champ sur lequel le filtre de carte effectue un regroupement. Vous pouvez colorer chaque espace correspondant en fonction de ce groupe.  Par exemple, vous pouvez effectuer un regroupement par état de disponibilité à partir de la table Espace des installations [fm_space].  <b>i Remarque :</b> La table sélectionnée détermine les champs à afficher. Vous pouvez remonter pas à pas vers n'importe quel champ à partir de la table sélectionnée.
Condition	Conditions qui définissent le filtre de carte. La table sélectionnée détermine les conditions disponibles.
Public	Le filtre est disponible pour d'autres utilisateurs.
Rôles	Rôles requis pour afficher ce filtre sur la console.
Description	Description du filtre de carte.

#### 4. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

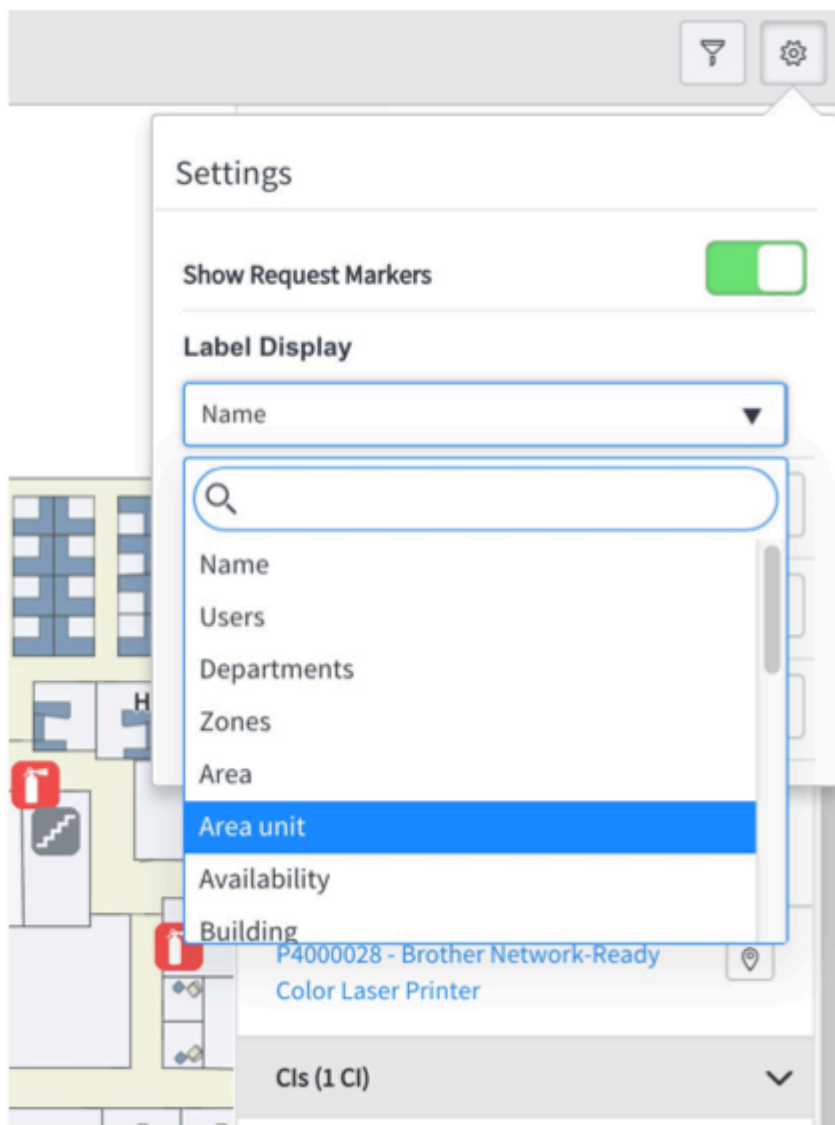
#### Que faire ensuite

Après avoir créé un filtre, cliquez sur le lien connexe **Afficher sur le plan des étages** pour afficher le filtre de carte sur une carte.

#### Étiquettes améliorées

Les étiquettes améliorées permettent à l'utilisateur final d'afficher toute information sur n'importe quel espace mappable (fm\_space), comme l'étiquette d'espace. Les utilisateurs choisissent d'afficher le nom de l'occupant, le nom du département ou un autre champ personnalisé comme étiquette par défaut.

## Étiquettes améliorées



Le sélecteur d'étiquette sur la carte interactive indique à l'utilisateur tous les champs sur `fm_space` y compris les champs personnalisés définis par l'utilisateur, ce qui permet à n'importe quelle information d'être une étiquette. En plus de `fm_space` deux informations spéciales sont affichées :

- `Sys_users` affecté à l'espace en fonction de la table `fm_m2m_user_to_space`
- Départements affectés à l'espace en fonction de la table `fm_m2m_department_to_space`

### Paramètres de la carte

Les paramètres de la carte permettent aux installations, au personnel ou aux utilisateurs de choisir l'apparence de leur plan d'étage.

### Trouver un espace ou un utilisateur sur une interface mobile

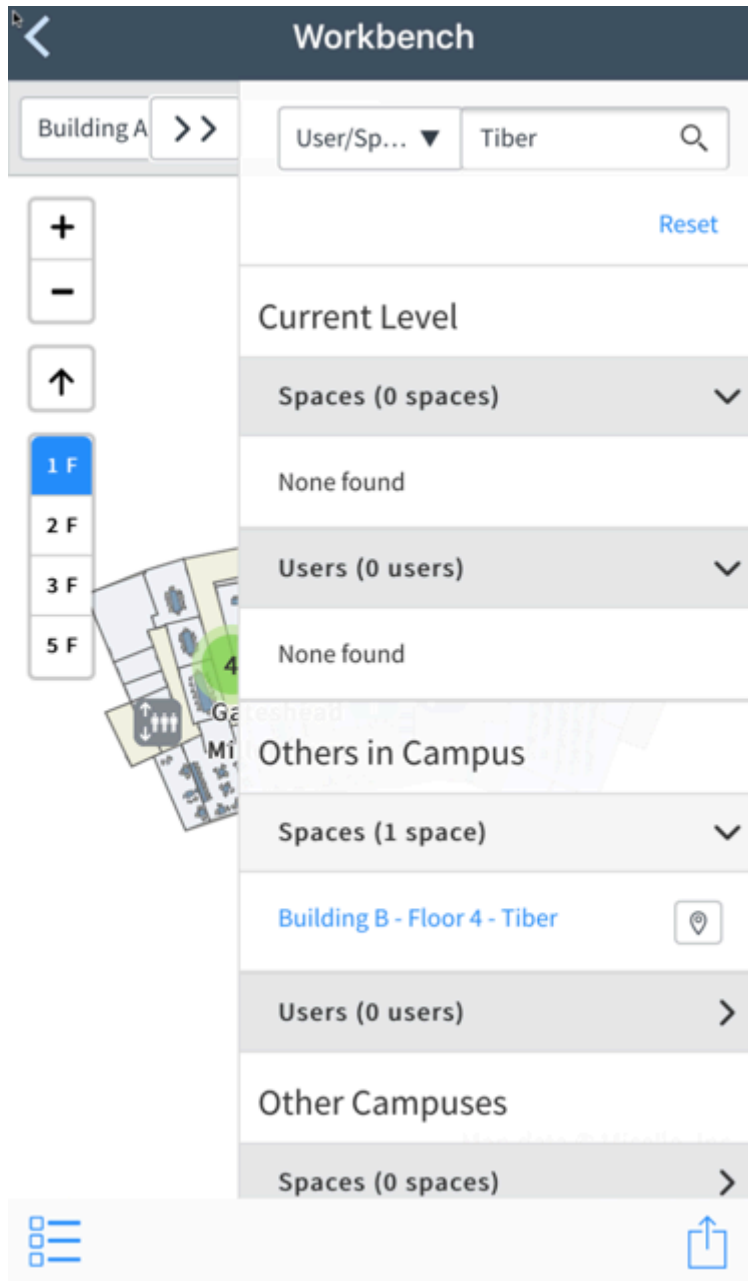
Trouvez rapidement une salle de conférence, un bureau, un bureau ou un autre employé de votre organisation sur une interface mobile.

### Avant de commencer

Rôle requis : aucun

## Procédure

1. Appuyez sur << pour développer l'onglet latéral.
2. Dans le champ **de recherche Utilisateur/Espace** de l'onglet Espaces, saisissez les critères de recherche et appuyez sur **Retour**.  
Les utilisateurs et les espaces correspondants sont répertoriés par niveau actuel, campus et autres campus.



3. Effectuez l'une des options suivantes.

### Trouver un espace ou un utilisateur

Tous les utilisateurs de votre organisation, quel que soit leur rôle, peuvent rechercher d'autres utilisateurs et d'autres espaces. Les résultats sont classés par niveau ou étage actuel, campus actuel et autres campus.

## Avant de commencer

Rôle requis : aucun

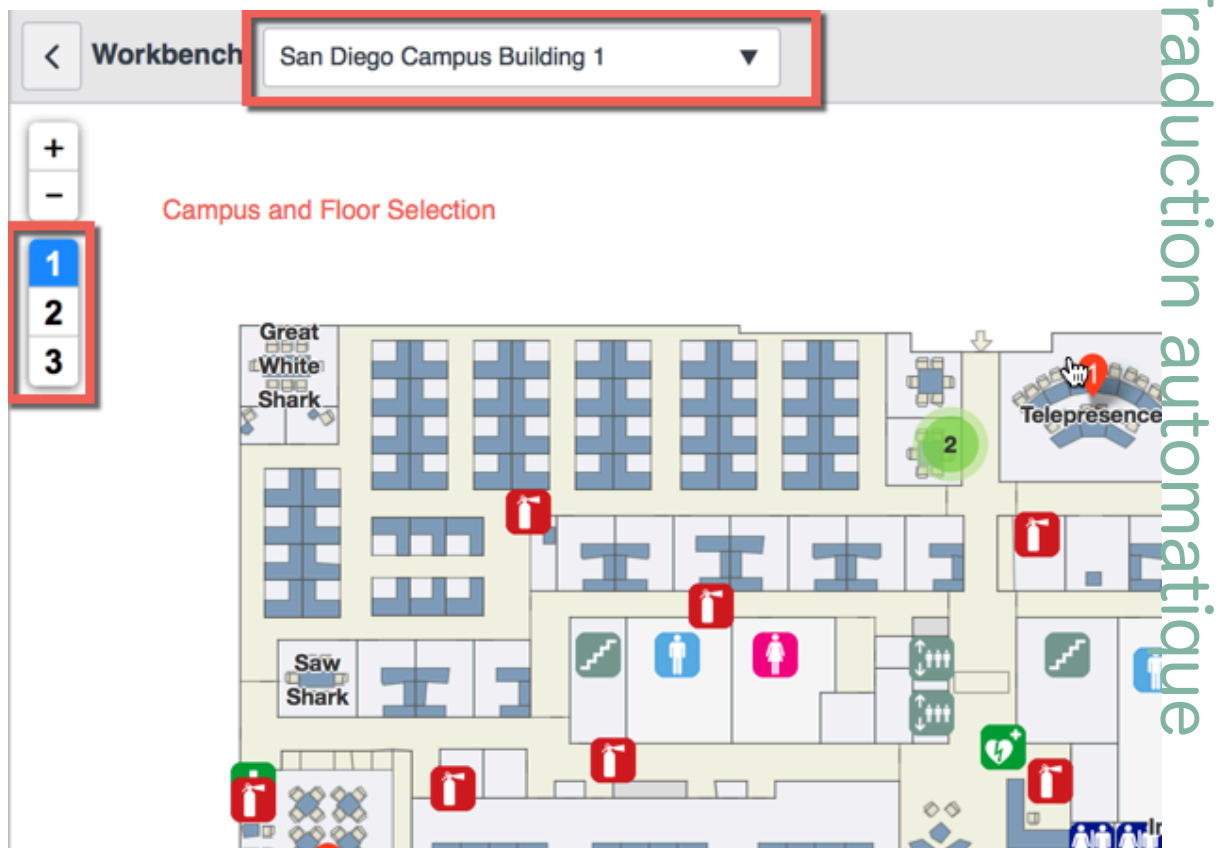
## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

### Procédure

1. Effectuez l'une des options suivantes.
2. Sélectionnez **Utilisateur/Espace** dans la zone des critères de recherche.
3. Pour affiner les résultats de votre recherche, vous pouvez sélectionner le campus, le bâtiment et le numéro d'étage pour votre recherche.

### **i** Remarque :

L'administrateur des installations configure le nombre de résultats de recherche renvoyés. Consultez [Configuration de la console de visualisation des installations](#).



4. Sous l'onglet Espaces, saisissez le nom de l'utilisateur ou le nom de l'espace dans le champ de recherche.
5. Appuyez sur la touche Entrée pour soumettre vos critères de recherche.  
Les résultats de recherche sont renvoyés dans l'ordre suivant :
  - Niveau actuel
  - Autre dans le campus
  - Autres campus
6. Effectuez l'une des options suivantes.

## Rechercher un actif ou un CI

Tous les utilisateurs de votre organisation, quel que soit leur rôle, peuvent rechercher des actifs et des CI. Les résultats sont classés par niveau ou étage actuel, campus actuel et autres campus.

### Avant de commencer

Rôle requis : aucun

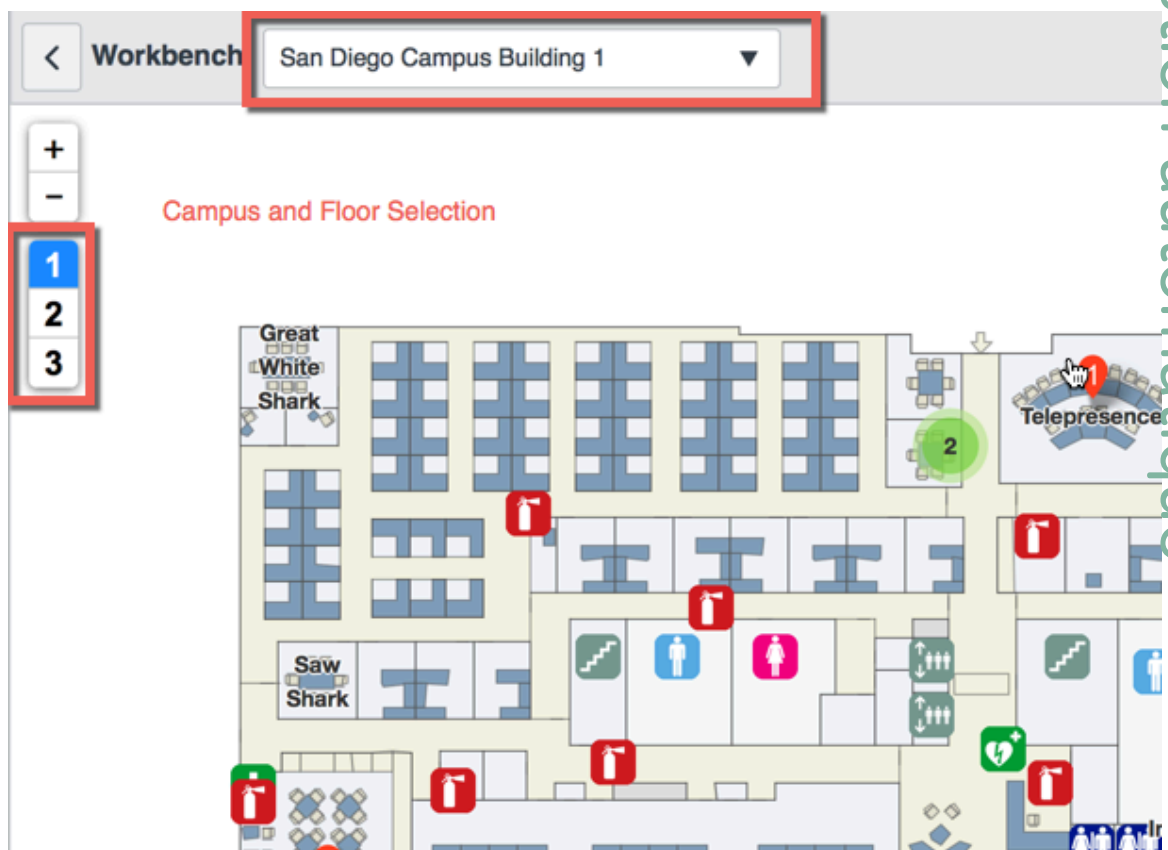
### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

#### Procédure

1. Effectuez l'une des options suivantes.
2. Sélectionnez **Actif/CI** dans la zone des critères de recherche.
3. Pour affiner les résultats de votre recherche, vous pouvez sélectionner le campus, le bâtiment et le numéro d'étage pour votre recherche.

#### **i** Remarque :

L'administrateur des installations configure le nombre de résultats de recherche renvoyés. Consultez [Configuration de la console de visualisation des installations](#).



4. Sous l'onglet Espaces, saisissez l'actif ou le CI dans le champ de recherche.
5. Appuyez sur la touche Entrée pour soumettre vos critères de recherche.  
Les résultats de recherche sont renvoyés dans l'ordre suivant :

- Niveau actuel
- Autre dans le campus
- Autres campus

6. Effectuez l'une des options suivantes.

### Afficher n'importe quelle tâche sur une carte

Les tables personnalisées qui sont étendues à partir de la tâche peuvent être créées, affichées et gérées sur la carte interactive. Le champ emplacement de la tâche doit être un espace mappable (fm\_space). Certains champs d'emplacement de la tâche peuvent avoir un qualificatif de référence qui ne permet pas fm\_space'utiliser.

### Avant de commencer

Rôle requis : facilities\_admin pour modifier, créer, supprimer des enregistrements

- Vérifiez que l'emplacement de la tâche est mappage (fm\_space).
- Vérifiez que le qualificatif de référence sur le champ d'emplacement permet fm\_space.

### Procédure

1. Accédez à la **Tous > Installations > Configuration de la console > Tâches de carte**

2. Cliquez sur **Nouveau**.

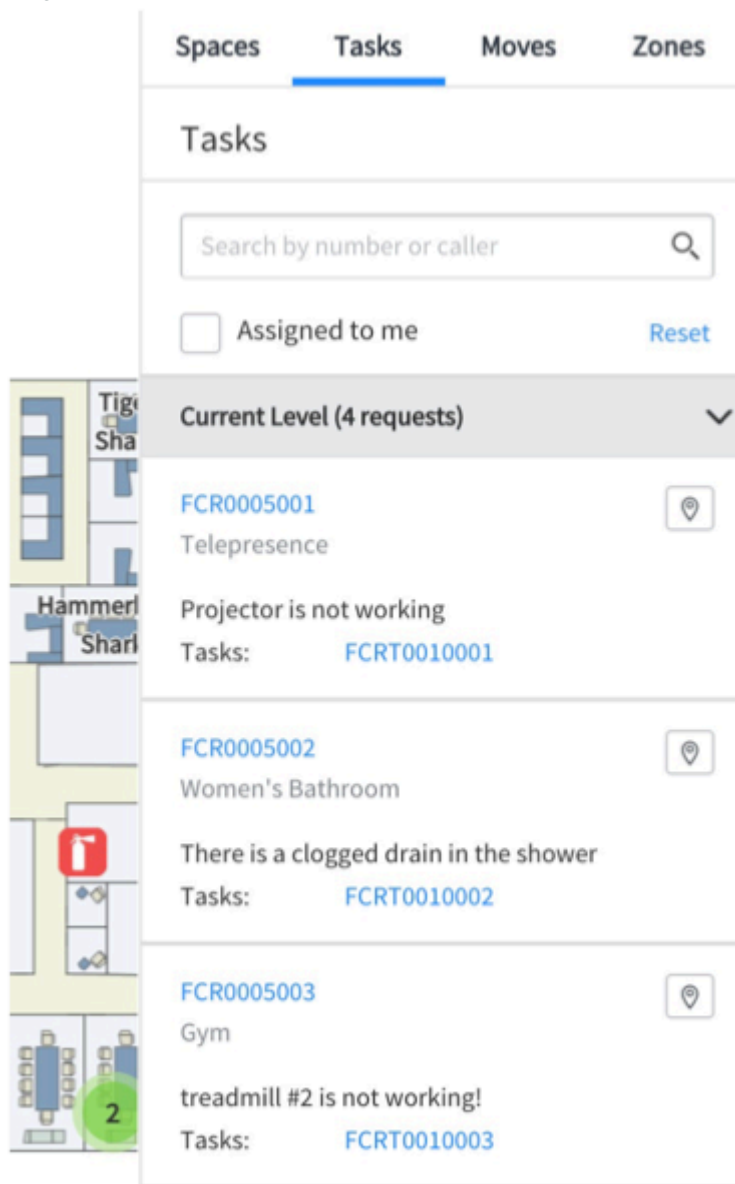
Tous les éléments qui étendent la tâche sont disponibles.

3. Effectuez l'une des actions suivantes :

Option	Description
Pour afficher la tâche sur la carte	<b>Définir Afficher la tâche</b> sur vrai
Pour masquer la tâche sur la carte	<b>Définir Afficher la tâche</b> sur faux

Ces tâches s'affichent dans l'onglet Tâche de la carte.

**Onglet Tâches**



Traduction automatique

**Plan des étages des installations**

Les utilisateurs utilisent le plan d'étage pour rechercher d'autres utilisateurs, espaces et ressources. Les utilisateurs peuvent également créer des demandes d'installations à partir de n'importe quel espace du plan d'étage.

Utilisez le plan d'étage comme suit :

1. Un ServiceNow administrateur active et configure le plan des installations en fonction des besoins et des exigences de votre organisation.
2. Un administrateur des installations crée le campus de votre organisation et configure les espaces et les ressources qu'il contient.
3. Les utilisateurs soumettent des demandes d'installations et de déplacement, et les emplacements de ces demandes sont marqués sur le plan d'étage.
4. Les utilisateurs peuvent définir des filtres pour afficher des espaces, des utilisateurs et des ressources particuliers.

5. À partir de la console, les administrateurs qualifient les demandes d'installations. Il s'agit du processus de vérification que les informations contenues dans la demande sont complètes, afin que les tâches d'installations puissent être affectées.
6. Les administrateurs organisent les demandes en tâches qui doivent être effectuées avant la fin de la demande et répartissent ces tâches.
7. Les membres du personnel des installations effectuent les tâches nécessaires pour répondre à la demande.
8. Les membres du personnel des installations affectés ferment leurs tâches, ce qui permet de fermer la demande.

### Créer une demande d'installation à partir du plan d'étage

Tous les utilisateurs de votre organisation peuvent créer toutes les demandes d'installations que votre administrateur des installations [facilities\_admin] a activées dans la vue de plan d'étage.

### Avant de commencer

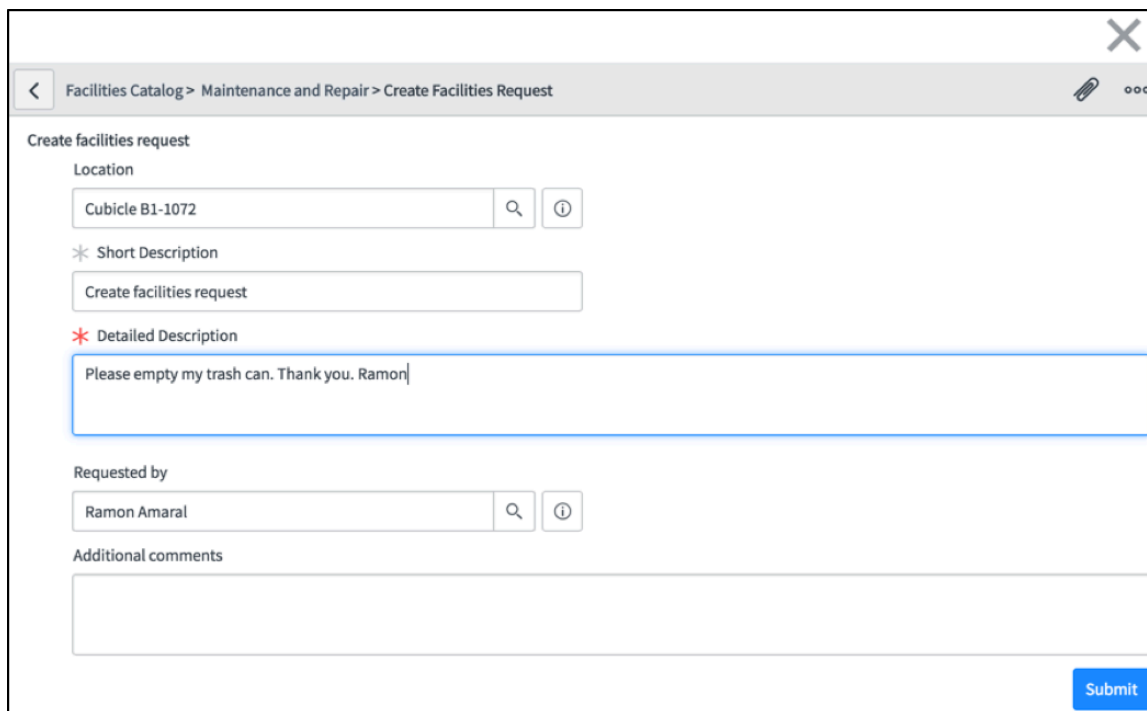
Rôle requis : aucun

### Procédure

1. Effectuez l'une des options suivantes.
2. Sous l'onglet Espaces, sous la section Détails des informations sur la salle et **liens connexes**, cliquez sur **Créer une demande d'installations**.

#### **i** Remarque :

Vous pouvez également cliquer avec le bouton droit sur le lien de l'espace et sélectionner **Créer une demande d'installations**.



Facilities Catalog > Maintenance and Repair > Create Facilities Request

Create facilities request

Location  
Cubicle B1-1072

\* Short Description  
Create facilities request

\* Detailed Description  
Please empty my trash can. Thank you. Ramon

Requested by  
Ramon Amaral

Additional comments

Submit

## Formulaire de demande d'installations

Champ	Description
Emplacement	L'emplacement spécifique à partir du plan d'étage.
Description brève	Saisissez une description brève résumant la demande d'installations. Vous pouvez remplacer la description par défaut.
Description détaillée	Saisissez une description détaillée de la demande d'installations.
Achat demandé	Le nom d'utilisateur de la personne effectuant la demande s'affiche.
Commentaires supplémentaires	Ajoutez des commentaires supplémentaires si nécessaire.

3. Cliquez sur **Soumettre** et le formulaire **Plan d'étage** s'affiche.

### Console des installations

Les membres du personnel des installations utilisent la console pour interagir de manière dynamique avec le plan d'étage. Les utilisateurs ont accès au plan d'étage (mais pas à la console), à partir duquel ils peuvent trouver d'autres utilisateurs et espaces.

Utilisez la console comme suit :

1. Un ServiceNow administrateur active et configure l'application Console de visualisation des installations en fonction de vos besoins et de vos exigences.
2. Un administrateur des installations crée votre campus et configure les espaces et les actifs qu'il contient.
3. Les utilisateurs soumettent des demandes d'installations et de déplacements, et ces emplacements de demande sont balisés sur la console.
4. À partir de la console, les administrateurs qualifient les demandes d'installations. Ce processus vérifie que les informations de la demande sont complètes, afin que les tâches d'installations puissent être affectées.
5. Les administrateurs organisent les demandes en tâches qui doivent être effectuées avant la fin de la demande et répartissent ces tâches.
6. Les membres du personnel des installations effectuent les tâches nécessaires pour répondre à la demande.
7. Les membres du personnel des installations affectés ferment leurs tâches, ce qui permet de fermer la demande.

#### **i** Remarque :

La console des installations est disponible sur un équipement mobile, mais avec des fonctionnalités limitées.

### Trouver une demande de déplacement

Les installations et le personnel de déménagement peuvent localiser et gérer les demandes de déplacement à partir de l'onglet Déplacements de la console.

### Avant de commencer

Rôle requis : move\_basic

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

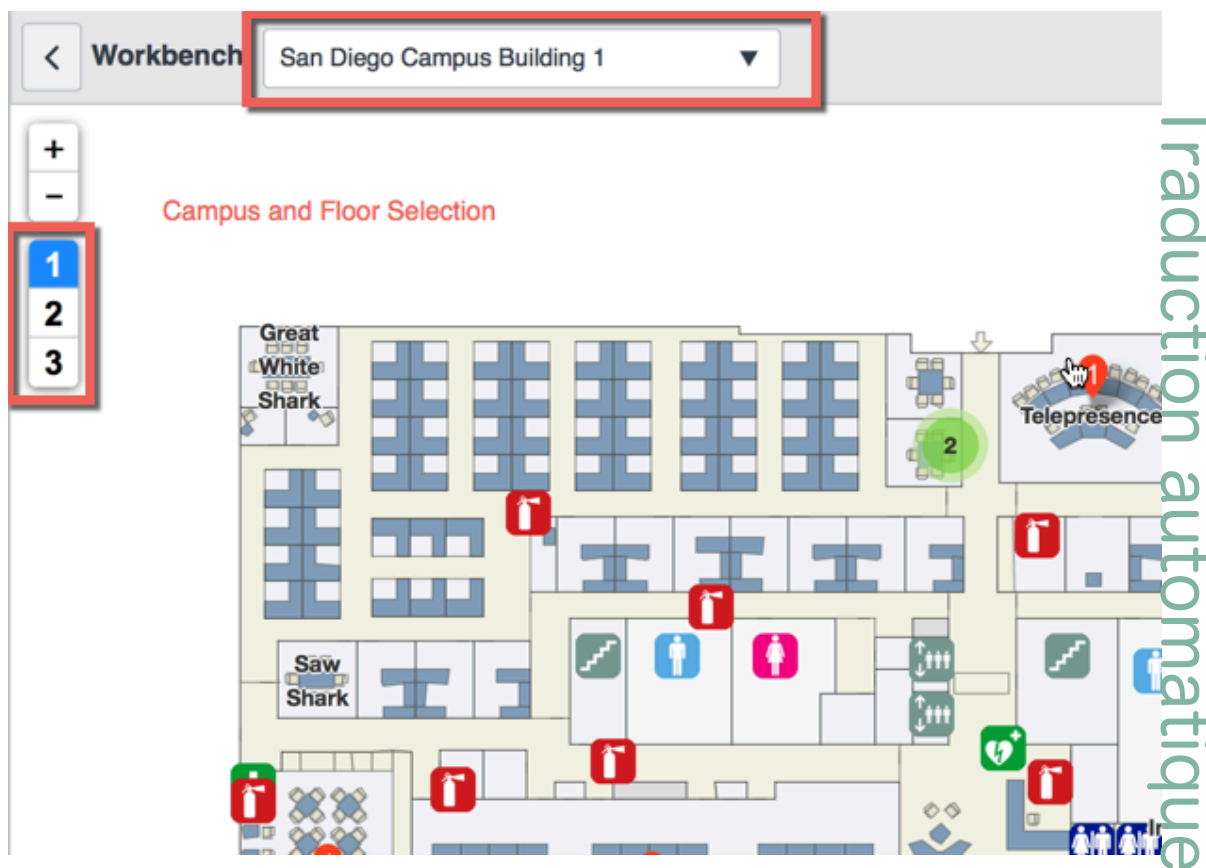
L'onglet Déplacer n'est visible que lorsque le module d'extension Facilities Move Management (com.snc.facilities\_service\_automation.move) a été activé.

## Procédure

1. Accédez à la **Tous > Installations > Console**.
2. Pour affiner les résultats de votre recherche, vous pouvez sélectionner le campus, le bâtiment et le numéro d'étage pour votre recherche.

### **i** Remarque :

L'administrateur des installations configure le nombre de résultats de recherche renvoyés. Consultez [Configuration de la console de visualisation des installations](#).



Par défaut, les administrateurs d'installations peuvent afficher toutes les demandes de déplacement du niveau sélectionné dans le volet droit. Des épingles jaunes (📌) représentent les emplacements de ces demandes sur le plan d'étage.

3. Poursuivez avec l'une des options suivantes.  
Les résultats de recherche sont renvoyés dans l'ordre suivant :
  - Niveau actuel
  - Autre dans le campus
  - Autres campus
4. Poursuivez avec l'une des options suivantes.

## Trouver une demande d'installations

Les administrateurs d'installations peuvent localiser et gérer les demandes à partir de l'onglet Demandes de la console.

### Avant de commencer

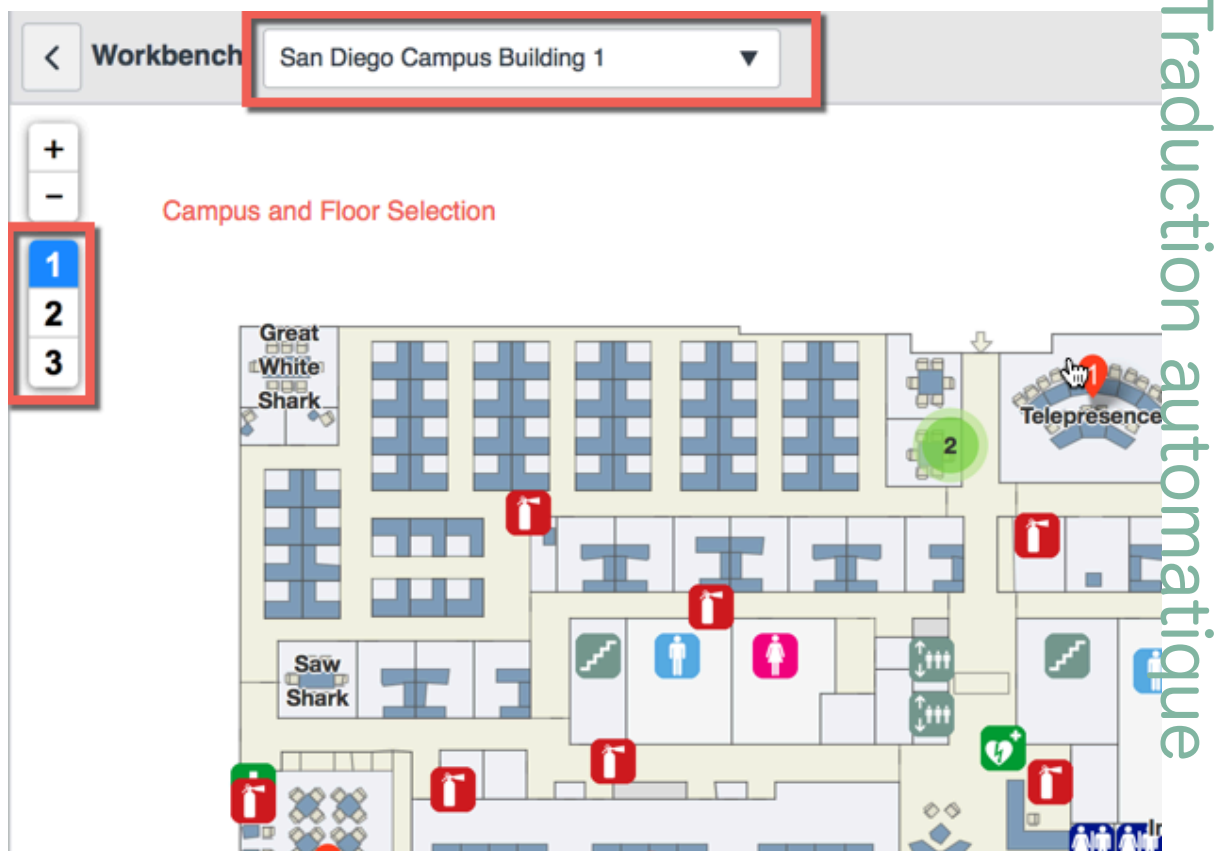
Rôle requis : administrateur des installations

### Procédure

1. Accédez à la **Tous > Installations > Console**.
2. Pour affiner les résultats de votre recherche, vous pouvez sélectionner le campus, le bâtiment et le numéro d'étage pour votre recherche.

#### **i** Remarque :

L'administrateur des installations configure le nombre de résultats de recherche renvoyés. Consultez [Configuration de la console de visualisation des installations](#).



Par défaut, les administrateurs d'installations peuvent afficher toutes les demandes pour le niveau sélectionné dans le volet droit. Des épingles rouges (📍) représentent ces demandes sur le plan d'étage.

3. Poursuivez avec l'une des options suivantes.  
Les résultats de recherche sont renvoyés dans l'ordre suivant :
  - Niveau actuel
  - Autre dans le campus
  - Autres campus
4. Poursuivez avec l'une des options suivantes.

## Modifier une zone

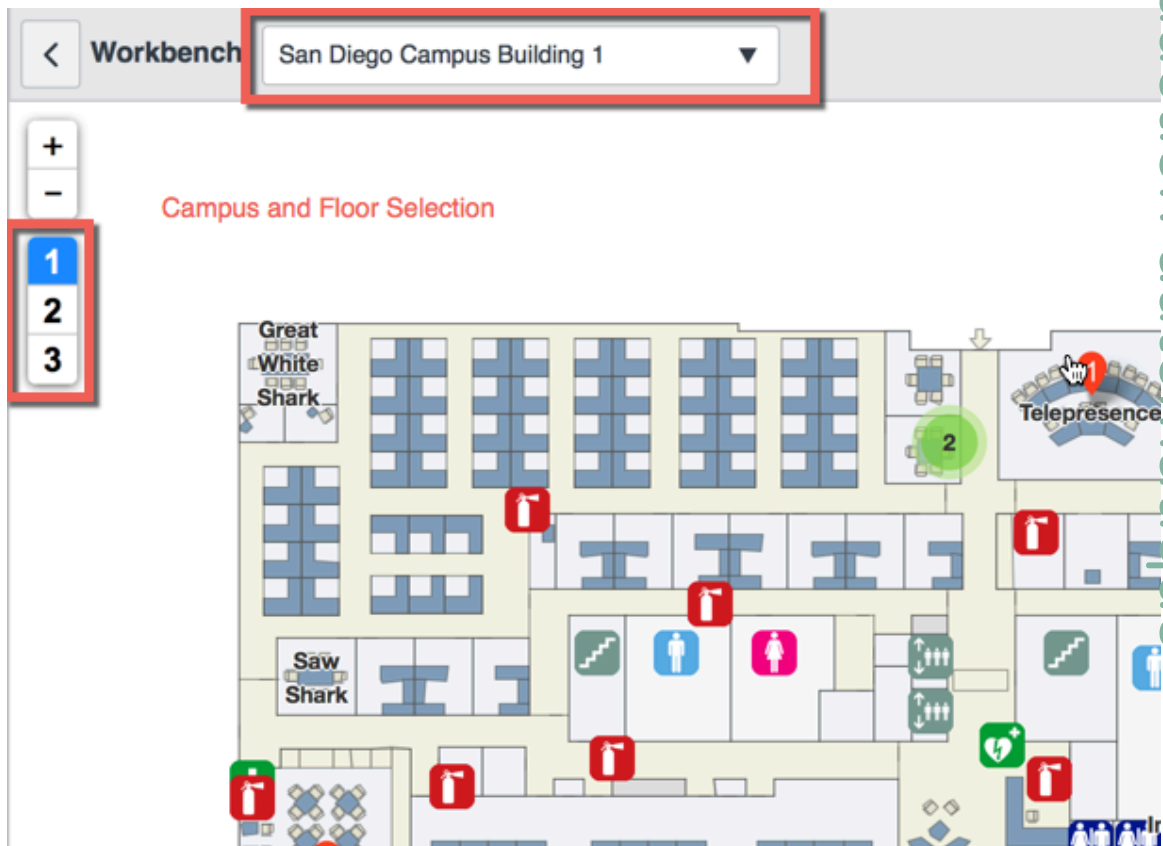
Les administrateurs et le personnel des installations peuvent modifier les zones existantes à partir de l'onglet Zones de la console.

### Avant de commencer

Rôle requis : facilities\_staff

### Procédure

1. Accédez à la **Tous > Installations > Console**.
2. Dans l'onglet Zones, cliquez sur **Modifier**.
3. Sélectionnez une zone dans la liste de choix.  
Les espaces appartenant à cette zone sont indiqués sur le plan d'étage, surlignés en bleu.
4. Poursuivez avec l'une des options suivantes.
5. Vous pouvez sélectionner d'autres étages, bâtiments et campus tout en apportant des modifications à une zone.



6. Lorsque vous avez terminé d'apporter des modifications, cliquez sur **Appliquer les modifications**.

## Gestion des requêtes dans une application Gestion des services

Les agents accèdent régulièrement aux enregistrements de demande lorsqu'ils résolvent les demandes et correspondent avec les émetteurs. Ils peuvent également accéder aux

rapports intégrés pour voir des informations telles que le nombre de demandes actives ou non affectées pour une application SM.

## Création de demande

Les demandes sont créées différemment en fonction du rôle qui a été accordé à l'utilisateur. Les administrateurs du service peuvent créer des demandes différemment des employés.

### Créer une demande à partir d'un catalogue

Le catalogue fournit différentes catégories pour que les utilisateurs puissent choisir celle qui se rapproche le plus de leur demande.

#### Procédure

1. Ouvrez **Catalogue de services sur site**.
2. Faites votre choix parmi les catégories affichées.
3. Sélectionnez une sous-catégorie, si nécessaire.
4. Renseignez les champs du formulaire.

#### **i** Remarque :

Chaque catalogue peut afficher des champs différents. La liste des champs suivants s'affiche lorsque vous sélectionnez le catalogue Gestion des services.

#### Champs du catalogue

Champ	Description
Ouverts pour	Le nom de la personne qui envoie cette demande. Sélectionnez un nouveau nom si vous créez cette demande au nom d'un autre utilisateur.
Emplacement	L'emplacement de cette demande.
Priorité	La priorité qui décrit l'importance de cette demande.
Description courte	Un bref résumé de la demande.
Description détaillée	Une description détaillée de la demande.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

#### **i** Remarque :

Si les champs de catalogue n'apparaissent pas sur le formulaire de demande, vous pouvez configurer le formulaire et ajouter des variables ou des jeux de variables.

### Création de demande à l'aide d'actions sur e-mail entrant

Les demandes peuvent être automatiquement créées ou mises à jour à partir des informations contenues dans les e-mails entrants, à condition que la fonctionnalité ait été activée sur l'écran de configuration de l'application SM. Les e-mails doivent également être envoyés à une boîte de réception définie par des critères dans l'action sur e-mail entrant appropriée.

Une fois que la fonctionnalité a été activée en sélectionnant l'option **Les requêtes peuvent être créées et mises à jour depuis un e-mail entrant** sur l'écran de configuration d'application, trois actions sur e-mail entrant sont disponibles pour les applications SM accessibles dans le système de base. Ces actions sur e-mail entrant sont également disponibles pour les nouvelles applications créées à l'aide du créateur de l'application SM.

#### Information associée

[Notifications par SMS et par e-mail](#) 

[Actions d'e-mail entrant](#) 

#### Créer une demande à partir d'un e-mail entrant

Les demandes peuvent être automatiquement créées à partir des informations contenues dans les e-mails entrants, à condition que la fonctionnalité ait été activée sur l'écran de configuration de l'application SM. Les e-mails doivent également être envoyés à une boîte de réception définie par des critères dans l'action sur e-mail entrant appropriée.

#### Procédure

1. Accédez à la **Tous > Politique système > E-mail > Actions entrantes**.

2. Sélectionnez l'action sur e-mail entrant.

Par exemple, **Créer une commande de travaux**.

L'enregistrement d'action sur e-mail entrant s'ouvre et affiche les conditions par défaut qui déclenchent l'action sur e-mail entrant.

Lorsqu'un e-mail est envoyé à la liste de diffusion définie par les critères présents dans **Actions**, une demande est créée avec les informations suivantes :

- Le **type de contact** est défini sur **E-mail**.
- L'expéditeur de l'e-mail (s'il est trouvé) remplit les champs **opened\_by** et **Appelant** pour un élément basé sur sm\_order nouvellement créé.
- L'objet de l'e-mail remplit le champ **Brève description**.
- Le corps de l'e-mail remplit le champ **Description**.
- La société de l'expéditeur de l'e-mail (Expéditeur -> Société) remplit le champ **Société**.
- L'emplacement de l'expéditeur de l'e-mail (Expéditeur -> Emplacement) remplit le champ **Emplacement**.
- L'e-mail entier est copié dans le champ **Notes de travail**.

3. Vous pouvez utiliser l'action sur e-mail telle quelle ou la modifier pour répondre aux besoins de votre organisation.

#### Créer une demande à partir d'un e-mail entrant transféré

Les demandes peuvent être automatiquement créées à partir des informations contenues dans les e-mails entrants transférés, à condition que la fonctionnalité ait été activée sur l'écran de configuration de l'application SM. Les e-mails doivent également être envoyés à une boîte de réception définie par des critères dans l'action sur e-mail entrant appropriée.

#### Procédure

1. Accédez à la **Tous > Politique système > E-mail > Actions entrantes**.

2. Sélectionnez l'action sur e-mail entrant appelée **Créer une demande [nom de l'application] (transférée)**.

L'enregistrement d'action sur e-mail entrant transféré s'ouvre et affiche les conditions par défaut qui déclenchent l'action sur e-mail entrant.

Lorsqu'un e-mail est transféré à la liste de diffusion définie par les critères présents dans **Action**, une demande est créée avec les informations suivantes :

- Le **type de contact** est défini sur **E-mail**.
  - L'expéditeur de l'e-mail (s'il est trouvé) remplit les champs **opened\_by** et **Appelant** pour un élément basé sur sm\_order nouvellement créé.
  - L'objet de l'e-mail remplit le champ **Brève description**.
  - Le corps de l'e-mail remplit le champ **Description**.
  - La société de l'expéditeur de l'e-mail (Expéditeur -> Société) remplit le champ **Société**.
  - L'emplacement de l'expéditeur de l'e-mail (Expéditeur -> Emplacement) remplit le champ **Emplacement**.
  - L'e-mail entier est copié dans le champ **Notes de travail**.
- 3.** Vous pouvez utiliser l'action sur e-mail telle quelle ou la modifier pour répondre aux besoins de votre organisation.

### Mettre à jour une demande à partir d'un e-mail entrant

Les demandes peuvent être automatiquement mises à jour à partir des informations contenues dans les e-mails de réponse entrants, à condition que la fonctionnalité ait été activée sur l'écran de configuration de l'application SM. Les e-mails doivent également être envoyés à une boîte de réception définie par des critères dans l'action sur e-mail entrant appropriée.

### Procédure

- 1.** Accédez à la **Tous > Politique système > E-mail > Actions entrantes**.
- 2.** Accédez à l'action sur e-mail entrant appelée **Mettre à jour la demande [nom de l'application]** et cliquez sur son **nom**.  
L'enregistrement d'action de mise à jour sur e-mail entrant s'ouvre et affiche les conditions par défaut qui déclenchent l'action sur e-mail entrant.

Lorsqu'une réponse par e-mail est reçue dans la liste de diffusion définie par les critères de l'action sur e-mail, la demande associée est ouverte et les informations de mise à jour sont ajoutées au champ **Notes de travail**.

- 3.** Vous pouvez utiliser l'action sur e-mail telle quelle ou la modifier pour répondre aux besoins de votre organisation.

### États de demande

Les demandes Service Management suivent un cycle de vie spécifique et passent par différents états qui sont affichés dans le champ **État** de l'enregistrement de demande.

Les états de demande affichés dépendent de l'application SM, comme indiqué dans la table.

#### **Remarque :**

Le champ **État** de l'enregistrement de la demande est toujours en lecture seule.

## États des demandes Service Management

État	Description
Brouillon	L'initiateur de la demande ajoute des informations sur le travail à faire.
En attente de qualification	L'initiateur décrit entièrement la demande, puis le qualificateur peut traiter celle-ci. Cet état est valable uniquement pour les applications SM suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Field Service Management</li> </ul>
Qualifié	La demande est pleinement qualifiée, ce qui signifie que toutes les informations techniques nécessaires pour remplir les tâches de la demande ont été ajoutées, mais que le travail n'a pas encore commencé. Cet état est valable uniquement pour les applications SM suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Field Service Management</li> </ul>
En attente d'approbation	Lorsque les informations sont suffisantes pour être examinées par un approuvateur, la demande est marquée comme étant prête pour approbation. Cet état n'est valide que pour l'application Gestion des services généraux.
Approuvé	L'approuvateur approprié approuve la demande. Cet état n'est valide que pour l'application Gestion des services généraux.
Travail en cours	Le travail a commencé.
Fermé terminé	La demande a été effectuée selon les spécifications
Fermé incomplet	La demande n'a pas pu être effectuée comme spécifié.
Annulé	La demande a été annulée.

En plus de la **État**, les différents états de tâche de demande sont également affichés visuellement en haut de chaque enregistrement de tâche à l'aide du formateur de flux de processus.

### **i** Remarque :

si l'option **Les flux d'états sont activés** sur l'écran de configuration n'est pas sélectionnée, le formateur de flux de processus est supprimé. Si vous avez ajouté des états aux tables de demande et de tâche, ces états sont visibles sur le formulaire de demande.

## Approbations des demandes

L'approbation d'une demande dans une application SM signifie que la demande est prête pour la création et l'affectation des tâches.

Lorsqu'une demande est envoyée à un utilisateur avec le rôle [application SM]\_approver\_user, l'approuvateur a plusieurs choix. Si vous sélectionnez **L'approbation est requise pour les nouvelles demandes** sur l'écran Configuration des applications, une demande nouvellement créée passe automatiquement à l'état **Approbation en attente**. Dans le cas contraire, la demande passe à l'état configuré suivant.

## États d'approbation des demandes

Choix d'approbation	Description
Approuvé	La demande est approuvée.
Rejeté	La demande n'est pas qualifiée et est déplacée vers l'état Annulé. De plus, la note de travail suivante est ajoutée à la demande :  <b>La demande [application SM] est rejetée.</b>
Plus d'informations sont nécessaires	La demande ne contient pas suffisamment d'informations. Elle repasse à l'état <b>Brouillon</b> et la note de travail suivante est ajoutée à la demande :  <b>La demande [application SM] nécessite plus d'informations pour une nouvelle approbation.</b>
Dupliquer	La demande n'est plus requise, car une autre demande a déjà effectué le travail. La demande passe à l'état <b>Annulé</b> et la note de travail suivante est ajoutée à la demande :  <b>Il s'agit d'une demande [application SM] en double.</b>


## Méthodes d'affectation d'agent

Selon vos paramètres dans l'écran de configuration de l'application SM, vous pouvez affecter des agents manuellement ou à l'aide de l'affectation automatique.

### Affecter manuellement les agents aux demandes actives

Utilisez cette procédure pour affecter des agents à des demandes actives dans les applications Service Management (SM).

#### Procédure

1. Accédez à l'un des modules suivants :
  - **[Application SM] > Ouverte : non affectée** pour une liste des demandes auxquelles personne n'est affecté.
  - **[Application SM] > Toutes les demandes [Application SM]** pour obtenir la liste de toutes les demandes ouvertes, quelle que soit leur affectation actuelle.
2. Ouvrez la demande que vous souhaitez affecter.
3. Dans le champ **Groupe d'affectation**, saisissez le groupe qui traite ce genre de demande. Si aucun groupe n'est disponible, laissez ce champ vide. Pour rechercher le groupe d'affectation, cliquez sur  de recherche de référence (icône Rechercher) en regard du champ **Groupe d'affectation**.



#### Remarque :

vous n'avez pas besoin de sélectionner un groupe d'affectation, mais le faire permet de limiter les utilisateurs à qui vous pouvez attribuer la demande.

4. Dans le champ **Affectée à**, saisissez l'agent qui traitera cette demande.

Pour rechercher un agent, cliquez sur l'icône de recherche (🔍) en regard du champ **Affecté à**.

### **i** Remarque :

si l'un d'eux a été sélectionné, les utilisateurs des résultats de recherche sont limités aux utilisateurs du **Groupe d'affectation**.

#### **5.** Cliquez sur **Mettre à jour**.

Une notification par e-mail est automatiquement envoyée à l'agent affecté lorsque les notifications par e-mail sont configurées pour l'instance.

## **Affectation automatique d'agent**

Lorsque l'affectation automatique est activée et qu'une tâche est qualifiée ou marquée comme **Prête pour le travail**, un agent approprié est automatiquement affecté à la tâche, qui passe à l'état **Affectée**. Si la tâche ne peut pas être affectée automatiquement, un utilisateur avec le rôle de répartiteur doit ajuster les valeurs dans le formulaire de tâche ou de demande, puis enregistrer l'enregistrement.

La fonctionnalité Affectation automatique peut être activée pour les demandes ou les tâches, selon les paramètres de configuration de l'application Service Management (SM) :

- Si les *demandes sont affectées alors que l'option Affectation automatique* est activée, les demandes sont affectées automatiquement.
- Si les *tâches sont affectées alors que l'option Affectation automatique* est activée, les tâches d'une demande sont affectées automatiquement.

### **Affectation automatique d'agent à l'aide de critères basés sur la notation**

Les méthodes basées sur la notation, telles que l'emplacement, les compétences et les fuseaux horaires, facilitent l'affectation automatique des agents en fonction des paramètres de configuration et des propriétés facultatives. Les notes calculées sont utilisées pour déterminer l'agent le plus à même d'effectuer la tâche.

Toute combinaison de méthodes basées sur la notation peut être activée dans l'écran de configuration de l'application.

Lorsqu'une tâche est créée, une note pour chaque type de critères de sélection activé est calculée pour chaque agent disponible. L'agent dont la note moyenne est la plus élevée est pris en compte pour l'affectation automatique. Les paramètres des propriétés de pondération de l'affectation automatique, que l'on trouve dans **[Application SM] > Administration > Propriétés**, sont inclus dans les calculs de cote.

Ces valeurs vous aident à classer par ordre de priorité les critères de sélection des affectations automatiques qui sont les plus importants pour votre organisation. Les valeurs prioritaires doivent être [1, 10] et sont factorisées entre 1 et 0. Autrement dit, 10 est un facteur de 1, 5 est un facteur de 0,5 et ainsi de suite. Pour un exemple de la façon dont les propriétés de pondération affectent les notes des agents, consultez [Affectation automatique de l'agent à l'aide de plusieurs critères de sélection](#).

### **Affectation automatique d'agent à l'aide de l'emplacement**

Les agents peuvent être affectés automatiquement en fonction de l'emplacement défini dans leur enregistrement utilisateur et de l'emplacement des tâches.

L'affectation automatique par emplacement peut être effectuée dans un environnement de [traitement axé sur les tâches ou sur les demandes](#) lorsque la configuration **La sélection automatique d'agents tiendra compte de leur localisation** est activée.

Lorsqu'une tâche est créée, les emplacements des agents sont comparés aux plages suivantes pour déterminer une note d'emplacement pour chaque agent.

### Calcul de la note d'emplacement

Distance (miles) entre l'agent et la tâche	Note
0–0,1	1
0,11–0,5	0,9
0,51–5	0,7
5,1–10	0,5
10,1–20	0,4
20,1–30	0,3
30,1–40	0,2
40,1–100	0,1
>100	0

Lorsqu'une tâche est qualifiée ou marquée comme **Prête pour le travail**, l'agent le plus proche de l'emplacement de la tâche est pris en compte pour la tâche. Si l'application est configurée de sorte que seul l'emplacement soit pris en compte, la tâche est automatiquement affectée à l'agent le plus proche.

Si l'application est configurée pour utiliser d'autres critères de sélection, tels que les compétences, le fuseau horaire ou le calendrier, les notes de tous les critères de sélection sont moyennées et la tâche est automatiquement affectée à l'agent ayant la note globale la plus élevée. Consultez [Affectation automatique de l'agent à l'aide de plusieurs critères de sélection](#) pour en savoir plus.

### Affectation automatique d'agent à l'aide des compétences

Les agents peuvent être affectés automatiquement en fonction de leurs compétences et des compétences requises pour effectuer la tâche. Affecter des compétences à des enregistrements utilisateur d'agent à l'aide de **Compétences > Utilisateurs**.

L'affectation automatique par compétences peut être effectuée dans un environnement de [traitement axé sur les tâches ou sur les demandes](#) lorsque l'option de configuration **La sélection automatique d'agents pour des tâches requiert qu'ils aient des compétences** est définie sur **Toutes** ou **Certaines** pour l'application.

Lorsqu'une tâche qui comprend des compétences est qualifiée ou marquée comme **Prête pour le travail**, les compétences de chaque agent sont comparées aux compétences requises pour effectuer la tâche et une note est calculée en fonction de l'option de configuration des compétences. Si l'option est définie sur **Certaines**, la tâche est automatiquement affectée à l'agent dont les compétences sont les plus proches. Si l'option est définie sur **Toutes**, seuls les agents qui possèdent toutes les compétences requises sont pris en compte. Si aucun agent ne possède toutes les compétences requises pour effectuer la tâche, aucun ne reçoit la tâche automatiquement.

La note des compétences d'un agent est calculée comme suit :

Skills\_agent/Skills\_task

Où :

- Skills\_agent est le nombre de compétences de l'agent qui correspondent aux compétences requises pour la tâche.
- Skills\_task est le nombre total de compétences requises pour la tâche.

Par exemple, une tâche exige quatre compétences, l'agent A possède trois d'entre elles et l'agent B en possède deux :

- Note des compétences de l'agent A =  $3/4$  ou 0,75
- Note des compétences de l'agent B =  $2/4$  ou 0,5

Si l'application est configurée pour utiliser d'autres critères de sélection, tels que l'emplacement ou le fuseau horaire, les notes de tous les critères de sélection sont moyennées et l'agent ayant la note globale la plus élevée est sélectionné automatiquement pour la tâche. Consultez [Affectation automatique de l'agent à l'aide de plusieurs critères de sélection](#) pour en savoir plus.

### Affectation automatique d'agent à l'aide des fuseaux horaires

Les agents peuvent être affectés automatiquement en fonction du fuseau horaire défini dans leur enregistrement utilisateur et du fuseau horaire des tâches.

L'affectation automatique par fuseau horaire peut être effectuée dans un environnement de [traitement axé sur les tâches ou sur les demandes](#) lorsque l'option de configuration **La sélection automatique d'agents tiendra compte du fuseau horaire pour les tâches** est activée pour l'application.

Lorsqu'une tâche est qualifiée ou marquée comme **Prête pour le travail**, l'agent dont le fuseau horaire est le plus proche de celui de la tâche est pris en compte pour la tâche. Si l'application est configurée de sorte que seul le fuseau horaire soit pris en compte, la tâche est automatiquement affectée à un agent du même fuseau horaire.

#### **i** Remarque :

il est important que les fuseaux horaires de l'agent et la tâche soient définis correctement.

Lorsqu'une tâche est créée, les agents sont notés en fonction des fuseaux horaires de la tâche et de l'agent avec la formule suivante :

$$1 - [\text{abs}(\text{Task\_tz} - \text{Agent\_tz}) \div 12]$$

Où :

- abs est la fonction mathématique de calcul de la valeur absolue.
- Task\_tz est le décalage entre le fuseau horaire de la tâche et le fuseau GMT.
- Agent\_tz le décalage entre le fuseau horaire de l'agent et le fuseau GMT.

Par exemple, une tâche est créée à New York (GMT-4) et deux agents sont disponibles pour effectuer la tâche, l'un à Los Angeles (GMT-7) et l'autre à Paris (GMT+1).

La note de l'agent à Los Angeles est calculée comme suit :

$$1 - \text{abs}((-4) - (-7)) \div 12 \text{ ou } 0,75$$

La note de l'agent à Paris est calculée comme suit :

$$1 - \text{abs}((-4) - (+1)) \div 12 \text{ ou } 0,58$$

Donc, si l'affectation automatique de la tâche est basée sur le fuseau horaire seul, la tâche est affectée à l'agent de Los Angeles.

Si l'application est configurée pour utiliser d'autres critères de sélection, tels que les compétences ou l'emplacement, les notes de tous les critères de sélection sont moyennées et l'agent ayant la note globale la plus élevée est sélectionné automatiquement pour la tâche. Consultez [Affectation automatique de l'agent à l'aide de plusieurs critères de sélection](#) pour en savoir plus.

### Affectation automatique d'agent à l'aide de critères basés sur le temps

Les méthodes basées sur le temps, telles que les calendriers et l'affectation de priorité, facilitent l'affectation automatique des agents en fonction des paramètres de configuration et des propriétés facultatives. Les notes calculées sont utilisées pour déterminer l'agent le plus à même d'effectuer la tâche.

Toute combinaison de méthodes basées sur le temps peut être activée dans l'écran de configuration de l'application.

Lorsqu'une tâche est créée, le calendrier de l'agent et la tâche à effectuer sont combinés avec des critères basés sur la notation pour affecter automatiquement un agent.

### Affectation automatique d'agent à l'aide des calendriers

Les agents peuvent être affectés automatiquement en fonction du calendrier de la tâche ou de l'agent.

L'affectation automatique par calendrier peut être effectuée dans un environnement de [traitement axé sur les tâches ou sur les demandes](#) lorsque l'option de configuration **La sélection automatique d'agents tiendra compte des calendriers des agents ou des tâches** est activée pour l'application. Si cette option est désactivée, seules les [notes des agents](#) sont utilisées pour l'affectation automatique.

Lorsqu'une tâche est qualifiée ou marquée comme **Prête pour le travail**, les notes des agents sont évaluées et les calendriers des agents qualifiés sont comparés au calendrier de la tâche pour déterminer l'agent dont le calendrier correspond le mieux.

#### **i** Remarque :

si la tâche dispose d'entrées temporelles spécifiques dans les champs **Début de fenêtre** et **Fin de fenêtre** et qu'aucun calendrier d'agent ne coïncide avec cette fenêtre de tâche, aucun agent n'est affecté. En outre, si le client souhaite qu'une tâche soit exécutée à un moment précis ou aux alentours de ce moment, le **Début de fenêtre** doit être défini le plus proche possible de ce moment. Par exemple, les champs **Début de fenêtre** et **Fin de fenêtre** sont définis sur 13h00 et 20h00 respectivement. Le client préfère que le travail commence à 16h00. Il est possible qu'un agent soit envoyé à 13h00. Ainsi, définir le **Début de fenêtre** plus près de 16h00 peut aider à s'assurer que le travail sera effectué au moment préféré par le client.

Si l'application est configurée pour utiliser d'autres critères de sélection, tels que les compétences ou le fuseau horaire, les notes de tous les critères de sélection sont moyennées et l'agent ayant la note globale la plus élevée est sélectionné automatiquement pour la tâche. Consultez [Affectation automatique de l'agent à l'aide de plusieurs critères de sélection](#) pour en savoir plus.

### Affectation automatique de l'agent à l'aide de l'affectation de priorité

La fonction d'affectation de priorité vous permet de configurer l'affectation automatique afin que les agents puissent être affectés à l'exécution de tâches ou à la prestation de services sur une base continue, 24h/24, 7 j/7 et 365 j/an. L'affectation de priorité est déclenchée lorsque la priorité d'une tâche correspond à la priorité fixée dans la page de configuration de l'application.

L'affectation de priorité peut être utilisée avec les paramètres d'emplacement et de compétences. Cependant, elle peut également fonctionner de manière indépendante.

Pour utiliser l'affectation de priorité, vous devez définir les options de configuration suivantes pour l'application.

### Options de configuration d'affectation automatique de priorité

Champ	Description
Cycle de vie du processus	Défini sur <b>Généré par la tâche (des sous-tâches sont requises)</b> .
Méthode d'affectation des tâches	Définie sur <b>Affectation automatique</b> .
La sélection automatique des agents tient compte des calendriers des agents ou des tâches	Activée.
Activer l'affectation de priorité	Activée.
Sélectionner les priorités pour l'affectation	Sélectionnez une ou plusieurs priorités.

Seules les tâches de la ou des priorités sélectionnées déclenchent l'affectation automatique en fonction de l'affectation de priorité.

Lorsqu'une tâche est qualifiée ou marquée comme **Prête pour le travail** et que la priorité de la tâche correspond à une priorité sélectionnée pour l'application, l'agent qui correspond le mieux au calendrier de la tâche est affecté automatiquement. Si les options d'emplacement et de compétences sont activées, les agents sont d'abord notés sur leur proximité physique avec l'emplacement de la tâche, puis sur l'adéquation de leurs compétences avec celles requises pour effectuer la tâche. L'agent dont l'emplacement, la disponibilité et les compétences correspondent le mieux aux exigences de la tâche est affecté automatiquement.

Lorsqu'une tâche a une priorité qui correspond à une priorité de la liste d'affectation de priorité, la note d'emplacement et la note de fuseau horaire sont ignorées, même si elles ont été activées.

Si la priorité d'une tâche correspond à une priorité sélectionnée dans l'option **Sélectionner les priorités pour l'affectation** et qu'aucun agent du groupe d'affectation n'est disponible pour être affecté automatiquement, la tâche est affectée au gestionnaire du groupe, qu'il soit disponible ou non. C'est au gestionnaire de trouver un agent pour effectuer la tâche.

#### **i** Remarque :

si aucun agent n'est situé dans le même fuseau horaire que la tâche, l'affectation de priorité échoue.

### Affectation automatique de l'agent à l'aide de plusieurs critères de sélection

Dans sa forme la plus simple, l'affectation automatique revient à identifier un ensemble de critères de sélection et à affecter automatiquement la tâche à l'agent qui répond le mieux à ces critères. Vous pouvez toutefois sélectionner plusieurs ensembles de critères, y compris des critères basés sur la notation et sur le temps.

Lorsqu'une tâche est qualifiée ou marquée comme **Prête pour le travail**, les évaluations suivantes sont effectuées :

1. Les notes d'un agent sont calculées. Si l'option de configuration **La sélection automatique d'agents tiendra compte des calendriers des agents ou des tâches** est désactivée pour l'application, les notes d'un agent sont utilisées exclusivement pour l'affectation automatique d'un agent.

Pour plus d'informations sur la façon dont les notes sont calculées, consultez :

- [Affectation automatique d'agent à l'aide de l'emplacement](#)
- [Affectation automatique d'agent à l'aide des compétences](#)
- [Affectation automatique d'agent à l'aide des fuseaux horaires](#)

**2.** Si l'option de configuration **La sélection automatique d'agents tiendra compte des calendriers des agents ou des tâches** est activée, les calendriers des agents dont les notes sont acceptables pour l'affectation automatique sont comparés au calendrier de la tâche, et l'agent ayant la correspondance la plus proche sera affecté automatiquement. Pour plus d'informations sur les méthodes basées sur le temps pour l'affectation automatique des agents, consultez :

- [Affectation automatique d'agent à l'aide des calendriers](#)
- [Affectation automatique de l'agent à l'aide de l'affectation de priorité](#)

L'affectation automatique est basée sur le calcul suivant :

$$\text{(Note critère}_1 \times \text{Poids critère}_1) + \text{(Note critère}_2 \times \text{Poids critère}_2) + \text{(Note critère}_3 \times \text{Poids critère}_3) / \text{Nombre de types de critères utilisés}$$

Où :

- Nombre de types de critères utilisés = 1, 2 ou 3 selon les paramètres d'emplacement, de compétence et de fuseau horaire utilisés.

Cet exemple calcule l'affectation automatique de l'agent en fonction de l'emplacement et des compétences. L'exemple est basé sur les hypothèses suivantes.

- L'option de configuration **La sélection automatique d'agents tiendra compte de leur localisation** est activée pour l'application.
- L'option de configuration **La sélection automatique d'agents pour des tâches requiert qu'ils aient des compétences** est activée pour l'application.
- La propriété **Poids des compétences** est définie sur 10 pour l'application.
- La propriété **Poids de l'emplacement** est définie sur 5 pour l'application.
- Les agents A et B sont disponibles pour effectuer une tâche qui nécessite quatre compétences spécifiques.
- L'emplacement de l'agent A est à 8 kilomètres du site de la tâche. L'agent A possède trois des quatre compétences requises.
- L'emplacement de l'agent B se trouve à 400 mètres du site. L'agent B possède deux des compétences requises.

L'affectation automatique pour les agents utilise le calcul suivant :

$$[(\text{Note de l'emplacement} \times \text{Poids de l'emplacement}) + (\text{Note des compétences} \times \text{Poids des compétences})] / 2$$

- Le calcul de l'affectation automatique pour l'agent A est le suivant :  $[(0,7 \times 0,5) + (0,75 \times 1)] / 2 = 0,55$
- Le calcul de l'affectation automatique pour l'agent B est le suivant :  $[(0,9 \times 0,5) + (0,5 \times 1)] / 2 = 0,475$

Dans cet exemple, la tâche est automatiquement attribuée à l'agent A.

## Collaborer sur une demande

Dans le cadre d'une demande, vous pouvez saisir des commentaires qui sont visibles par l'émetteur, ce qui vous permet de collaborer avec lui. Pour collaborer avec d'autres agents, vous pouvez saisir des commentaires qui ne sont pas visibles par l'émetteur.

### Procédure

1. Accédez à la **Tous > [Application SM] > Toutes les demandes [Application SM]**.
2. Ouvrez la demande sur laquelle vous souhaitez collaborer.
3. Dans le champ **Commentaires supplémentaires** (visibles par le client), saisissez les commentaires adressés à la personne qui a envoyé la demande.  
L'émetteur peut voir les commentaires dans ce champ et ajouter plus de commentaires si nécessaire. Mettez à jour ce champ autant de fois que nécessaire pour correspondre avec l'émetteur.
4. Pour correspondre avec d'autres agents, saisissez le contenu que vous ne voulez pas que l'émetteur voie dans le champ **Notes de travail**.

## Fermer une demande

Lorsque vous fermez une demande, vous pouvez ajouter des détails que vous souhaitez communiquer à l'émetteur.

### Procédure

1. Accédez à la **Tous > [Application SM] > Mes affectations**.
2. Cliquez sur le numéro de la demande.
3. Dans le champ **Commentaires supplémentaires**, saisissez toutes les notes ou commentaires finaux.
4. Passez le champ **État** à l'état Fermé approprié.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

## Demandes fermées et terminées

Lorsque l'option **Cycle de vie de la demande** est définie sur **Généré par la demande**, l'agent affecté peut terminer et fermer la demande une fois que toutes les tâches de cette demande sont terminées.

Un bouton **Fermé terminé** est visible par l'agent affecté à la demande. L'agent saisit les notes de travail avant de cliquer sur **Fermé terminé**. Lorsqu'il a cliqué dessus, la tâche ouverte est automatiquement terminée (le cas échéant) et la demande passe à l'état **Terminé**.

### Remarque :

Pour afficher toutes les tâches fermées, accédez à **Tous les > Service sur site > Toutes les commandes de travaux** et saisissez **Fermer terminé** dans le champ **État**.

## Gestion des tâches de demande

Une demande contient une ou plusieurs tâches. Ces tâches permettent aux qualificateurs de définir les activités qui doivent être effectuées pour remplir une demande.

Les administrateurs peuvent créer plusieurs tâches sous une seule demande.

Diviser une demande en tâches distinctes, si nécessaire, permet aux qualificateurs d'effectuer les opérations suivantes :

- Affecter différents aspects d'une demande à différents membres du personnel.
- Affectez des tâches à des membres du personnel qui ont des compétences différentes ou qui se trouvent à différents endroits.
- Planifier les tâches afin qu'elles soient effectuées l'une après l'autre, ou en même temps par différents membres du personnel.
- Planifier des tâches supplémentaires, si nécessaire, pour terminer la demande.

### **i** Remarque :

si l'option de configuration Le cycle de vie est généré par la demande est activée, vous pouvez ajouter manuellement des tâches au besoin. Si l'option de configuration Le cycle de vie est généré par la tâche est activée, une tâche initiale est créée automatiquement lors de la création de l'enregistrement de la demande.

## Vue d'ensemble de la configuration

Vous pouvez également configurer une ou plusieurs configurations supplémentaires de gestion des tâches de demande :

- [Fenêtres des tâches](#)

Définissez une fenêtre de tâche pour définir la période d'exécution de la tâche en spécifiant les dates de début et de fin.

- [Créer un modèle de tâche pour les demandes de tâches courantes](#)

Créez des modèles de tâches pour gérer efficacement les tâches fréquemment répétées sur plusieurs tâches. En réutilisant ces modèles dans différents modèles de demandes, vous gagnez du temps et gardez la cohérence. Les modèles de tâches peuvent également être utilisés dans les demandes de commande de travaux pour inclure automatiquement des informations courantes, rationalisant ainsi le processus et minimisant les erreurs.

- [Cloner une tâche de demande](#)

Clonez une tâche existante pour gagner du temps et assurer la cohérence en permettant aux administrateurs de répliquer rapidement les tâches tout en réduisant les erreurs et en facilitant la personnalisation.

### Information associée

[Modifier l'emplacement d'une demande](#)

[Approbatons des demandes](#)

[Collaborer sur une demande](#)

[Fermer une demande](#)

## Créer des tâches de demande

Les tâches sont créées pour assister les demandes.

### Avant de commencer

Rôle requis : [application SM]\_admin ou [application SM]\_qualifier


## Procédure

1. Accédez à la **Tous > [Application SM] > Demandes > Toutes les demandes [Application SM]**.
2. Ouvrez la demande pour laquelle vous souhaitez créer des tâches.
3. Cliquez sur le lien connexe **Ajouter une tâche**.  
L'écran Tâche de l'application SM s'ouvre.
4. Renseignez les champs du formulaire.

### **Remarque :**

tous les champs ne s'affichent pas pour toutes les applications SM.

### Champs des tâches de demande

Champ	Description
Numéro	Numéro d'identification généré automatiquement pour la tâche.
Parent	Demande à laquelle cette tâche est associée.
Origine du clone	Numéro d'enregistrement de la tâche à l'origine du clone de cette tâche, le cas échéant.
Emplacement	Zone géographique où le travail doit être fait. L'emplacement est essentiel pour déterminer le membre du personnel qui est affecté à la tâche.
Modèle	Modèle pour la création de cette demande (facultatif). Cliquez sur l'icône de recherche et sélectionnez un modèle. La description du modèle sélectionné remplit le champ <b>Description</b> .
Compétences	Capacités nécessaires à l'exécution de la tâche. Ce champ est automatiquement rempli en fonction de la sélection dans le champ <b>CI affecté</b> de la demande associée. Si vous modifiez le CI affecté sur la demande, le système ajoute toutes les compétences requises par le nouvel élément CI aux compétences déjà énumérées ici.
État	État actuel de la tâche, tel que <b>Accepté</b> ou <b>Fermé terminé</b> . ServiceNow Fait avancer l'état automatiquement à mesure que les utilisateurs terminent le travail pour chaque état successif.
Groupe d'affectation	Groupe à partir duquel un membre du personnel juridique individuel est choisi pour effectuer la tâche. La liste de recherche affiche uniquement les groupes d'affectation associés à l' <b>Emplacement</b> sélectionné. Si le champ <b>Groupe d'affectation</b> est vide, le système recherche un groupe couvrant le territoire qui inclut l'emplacement de la tâche.
Affecté à	Membres du personnel individuels qui devraient terminer la tâche, sélectionnés dans le <b>Groupe d'affectation</b> . Si vous avez défini des compétences et les avez affectées à des membres du personnel, la liste de recherche du champ <b>Affecté à</b> affiche uniquement les membres du personnel du groupe d'affectation qui ont toutes les <b>compétences</b> requises. Si aucune correspondance exacte des compétences n'est trouvée, la liste de recherche affiche tous les membres du groupe d'affectation.   <b>Remarque :</b> si les flux d'états sont désactivés, ce champ n'est pas obligatoire.
Brève description	Brève explication de la tâche.
Description	Description technique exacte de l'unité de travail à effectuer. Les qualificateurs doivent fournir autant de détails que possible sur le problème afin d'éviter des communications supplémentaires avec l'appelant lors des étapes ultérieures de la demande.

Champ	Description
Notes de travail	Informations sur la tâche à mesure qu'elle passe d'un état au suivant. Les notes de travail ne sont pas visibles par les clients.

**i Remarque :**

le workflow apparaît en haut du formulaire avec les états Terminé indiqués en vert.

### États des tâches de la demande

Comme les demandes, les tâches de demande connexes suivent un cycle de vie spécifique et passent par différents états qui sont affichés dans le champ **État** de l'enregistrement de tâche.

Les états des tâches de demande affichés dépendent de l'application SM, comme indiqué dans la table.

**i Remarque :**

Le champ **État** de l'enregistrement de tâche de demande est toujours en lecture seule.

### États des tâches de demande Service Management

État	Description
Brouillon	Le qualificateur n'a pas terminé de décrire le travail.
En attente	La tâche de demande est prête à être affectée.  Selon l'application SM, cette étiquette d'état peut être élargie, par exemple, <b>Expédition en attente</b> ou <b>Changement en attente</b> .  L'état de la demande parente peut devenir <b>Qualifié</b> , par exemple, si toutes les tâches connexes sont à l'état <b>Expédition en attente</b> ou à un état ultérieur.
Affecté	La tâche de demande est en attente d'acceptation par l'agent affecté.
Accepté	L'agent accepte la tâche de demande qui est prête à être effectuée.
Travail en cours	Le travail sur la tâche de demande a commencé. L'état de la demande parente devient <b>Travail en cours</b> si aucune tâche connexe n'est à l'état <b>Brouillon</b> .
Fermé terminé	La tâche de demande a été effectuée conformément aux spécifications.
Fermé incomplet	La tâche de demande n'a pas pu être effectuée comme spécifié.
Annulé	La tâche de demande a été annulée.

En plus du champ **État**, les différents états des tâches de demande sont également affichés en haut de chaque enregistrement de tâche avec le formateur de flux de processus.

**i Remarque :**

si l'option **Les flux d'états sont activés** sur l'écran de configuration n'est pas sélectionnée, le formateur de flux de processus est supprimé.

### Fenêtres des tâches

Une fenêtre de tâche est la période de temps, encadrée par les heures de début et de fin, dans laquelle une tâche est effectuée.

Les fenêtres de tâches peuvent être flexibles ou fixes, et sont utilisées par les fonctionnalités d'optimisation des itinéraires et de répartition automatique lors de la détermination de l'emploi du temps quotidien des membres du personnel. Une fenêtre flexible a des heures de début et de fin que l'application tente de respecter lors de la répartition ou de l'acheminement automatique d'une tâche. Le système peut ajuster le calendrier d'une fenêtre de tâche flexible si nécessaire, pour le faire correspondre à celui d'un membre du personnel. Une fenêtre de tâche fixe ne peut pas être ajustée. Si le routeur automatique qui optimise les itinéraires des tâches ou le répartiteur automatique ne peuvent pas établir le calendrier de la tâche pour la période de fenêtre fixe, cette tâche n'est pas planifiée du tout. L'intervalle de temps configuré pour une fenêtre ne peut pas être inférieur au temps requis pour effectuer la tâche.

Pour plus d'informations sur la création de tâches de commande de travaux, reportez-vous à la section .

Pour plus d'informations sur les dates de début et de fin des tâches de commande de travaux, reportez-vous à la section .

## Créer un modèle de tâche pour les demandes de tâches courantes

Si certaines tâches sont souvent répétées sur plusieurs tâches, vous pouvez créer et réutiliser un modèle de tâche dans plusieurs modèles de demandes. Vous pouvez également l'utiliser sur une demande de commande de travaux pour extraire des informations courantes et reproductibles dans une demande.

### Avant de commencer

Rôle requis : `wm_admin`

Créez un modèle de demande et un modèle de tâche connexe qui contient les informations que vous souhaitez réutiliser.

#### **i** Remarque :

les modèles de listes de vérification sont un moyen de remplir une liste de vérification des tâches à effectuer. Les modèles de liste de vérification sont créés sur une demande de commande de travaux ou sur une tâche de commande de travaux. Après avoir été créés, ils peuvent être enregistrés comme modèles et être réutilisés.

Lorsque vous créez les modèles de demande suivants, vous pouvez sélectionner le modèle de tâche depuis le champ **Modèle de tâche** et enregistrer le fichier.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une commande de travaux décrit l'ensemble de la demande ou du processus. Une tâche de commande de travaux correspond aux étapes détaillées de la commande de travaux parent. Chaque commande de travaux nécessite qu'au moins une tâche de commande de travaux soit affectée à un agent spécifique pour terminer cette étape. Chaque tâche de commande de travaux doit avoir une commande de travaux parent pour suivre la demande.

Parfois, les commandes de travaux sont ouvertes dans le même but, et ces commandes de travaux doivent avoir des flux et des tâches de commande de travaux similaires. Un modèle de commande de travaux peut être utilisé pour renseigner certains champs de la commande de travaux et créer des tâches de commande de travaux.

La différence entre un modèle de commande de travaux et un modèle de tâche est que vous ne pouvez pas créer un modèle de tâche seul, il doit faire partie du modèle de commande de travaux. La création d'un modèle de tâche est une étape de la création d'un modèle de commande de travaux, car vous pouvez définir des tâches et des modèles de tâches pour une commande de travaux ou un modèle de commande de travaux.

Les tâches de commande de travaux ne sont pas requises pour les tâches de demande, bien qu'elles puissent être utilisées. La gestion des tâches de demande vous permet de diviser une demande en plusieurs tâches. Ce document, Créer un modèle de tâche pour les tâches de demande courantes, décrit la possibilité d'utiliser les modèles de tâches de commande de travaux pour les appliquer à des demandes courantes ou répétées que vous pourriez avoir.

## Procédure

1. Accédez à la **Tous > Service sur site > Catalogue et bases de connaissances > Modèles des commande de travaux**.
2. Sélectionnez **Nouveau** et saisissez les informations suivantes.

### Formulaire de modèle de commande de travaux

Champ	Description
Nom	Un nom descriptif pour le modèle de commande de travaux.
Description brève	Une brève description du modèle.
Description	Une description détaillée du modèle.
Modèle de liste de vérification	Un modèle de liste de vérification enregistré à partir du formulaire de demande de commande de travaux.

3. Sélectionnez **Ajouter une tâche**.
4. Sélectionnez **Copier un modèle de tâche** pour utiliser un modèle précédemment créé ou saisissez les informations suivantes.

### Formulaire de modèle de tâche de commande de travaux

Champ	Description
Type de tâche	Type de la tâche demandée.
Nom	Nom descriptif de la tâche.
Description	Description détaillée de la tâche.
Pièces et quantités	Quelles pièces et combien sont nécessaires pour accomplir la tâche.
Groupe de répartition	Groupe de répartition auquel affecter la tâche.
Dépend de	Indique si la tâche dépend d'une autre tâche. Par exemple, si vous avez deux tâches, vous pouvez rendre la tâche 2 dépendante de la tâche 1 qui devra donc être terminée avant que la tâche 2 puisse commencer.
Modèle de liste de vérification	Un modèle de liste de vérification enregistré à partir du formulaire de demande de commande de travaux.
Type de travail	Type de travail en cours d'exécution de la tâche.

5. Sélectionnez **Soumettre**.

## Cloner une tâche de demande

Les tâches existantes peuvent être clonées pour créer des tâches avec les mêmes champs renseignés.

### Avant de commencer

Rôle requis : admin, ITIL, creator ou administrateur de catalogue

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lors du processus de clonage, les informations suivantes sont copiées depuis la tâche source :

- Référence de la demande parente
- Brève description
- Description
- Groupe d'affectation
- Emplacement
- Compétences requises

### Procédure

Ouvrez la tâche de demande et sélectionnez **Cloner la tâche** sous **Liens connexes**.

L'application crée une tâche à l'état **Brouillon**. Le champ **Notes de travail** contient le numéro de la tâche d'origine et le texte indiquant que la tâche est un clone.

## Gestion des requêtes Solutions Platform Analytics

Solutions Platform Analytics contiennent des tableaux de bord préconfigurés. Ces tableaux de bord contiennent des visualisations de données exploitables qui vous aident à améliorer vos processus de gestion et vos pratiques commerciales.

Platform Analytics Les visualisations de données utilisent des données Analyse des performances *d'indicateur* pour vous montrer des données au fil du temps, ce qui vous aide à analyser vos processus business et à identifier des domaines d'amélioration. Avec Solutions Platform Analytics, vous pouvez optimiser votre application avec Analyse des performances sans configuration minimale. Vous pouvez aussi toujours créer vos propres objets.

Solutions Platform Analytics sont disponibles à la fois pour les demandes et pour la gestion des éléments demandés. Pour activer une solution pour Gestion des requêtes, un administrateur peut accéder à **Analyse des performances > Configuration guidée**. Cliquez sur **Démarrer**, puis accédez à la section relative à Gestion des requêtes. Sélectionnez la configuration guidée Demandes ou Éléments demandés. Vous pouvez suivre les deux configurations guidées, dans les deux ordres. La configuration guidée vous oriente tout au long du processus d'installation et de configuration.

### Tableaux de bord inactifs

Certains tableaux de bord de ce pack de contenu sont inactifs après leur installation. Terminez la configuration et exécutez *les travaux de collecte de données* avant d'activer ces tableaux de bord. Vous pouvez activer les tableaux de bord depuis les propriétés du tableau de bord, accessibles à partir du menu contextuel. Vous devez affecter un propriétaire au tableau de bord pour l'activer.

Information associée

[Activer votre abonnement Analyse des performances](#)

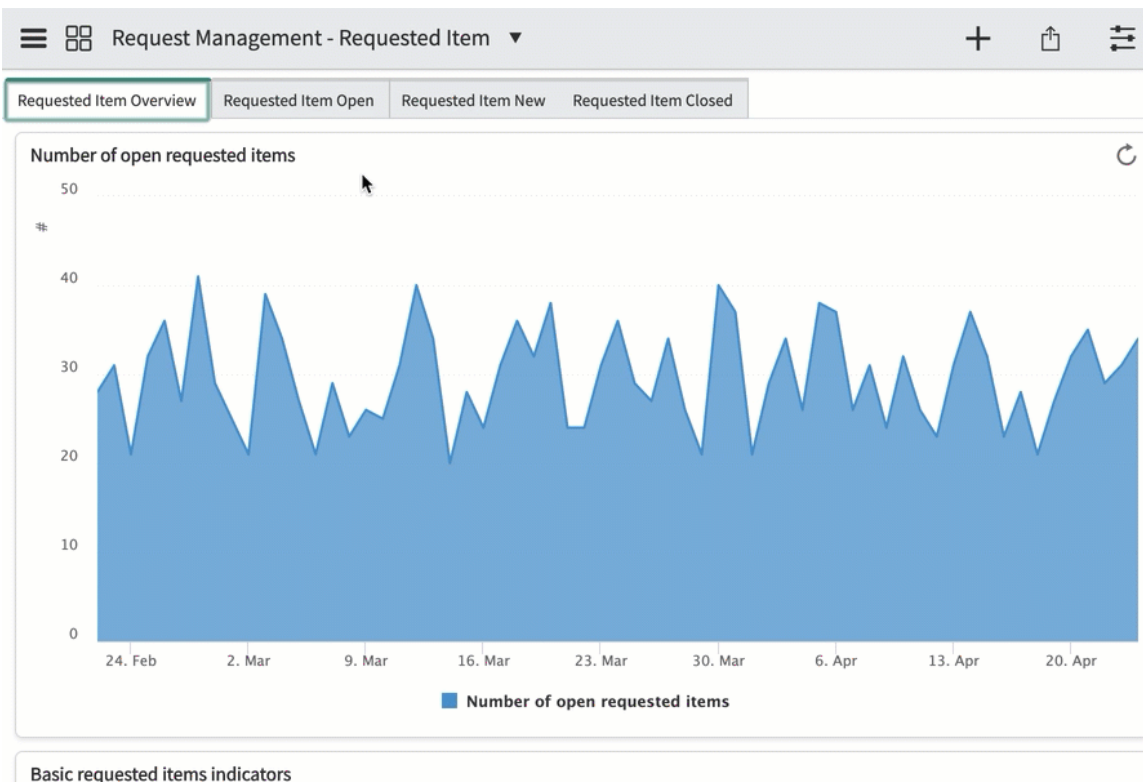
## Hérité : Gestion des demandes - Tableau de bord de l'élément demandé

Suivez la progression des bons de commande, des ordres de transfert et des affectations de logiciels.

**Important :**

À partir de la Xanadu version, les tableaux de bord Gestion des requêtes Solutions Platform Analytics sont obsolètes. Les utilisateurs peuvent utiliser pour [Request dashboard](#) afficher les visualisations de données activables qui contribuent à améliorer les processus et pratiques business.

### Gestion des demandes : tableau de bord de l'élément demandé



Traduction automatique

## Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Gestionnaire des demandes qui doit suivre le taux de progression des demandes d'éléments	sn_request_read, sn_request_write  Pour afficher le widget « Indicateurs d'éléments demandés de base », le rôle pa_viewer est nécessaire

## Indicateurs

Les indicateurs sont affichés dans des Analyse des performances widgets.

### Nombre d'éléments demandés ouverts

Enregistrements de la table Élément demandé [sc\_req\_item] ouverts aujourd'hui ou avant aujourd'hui et non fermés.

#### Nombre de nouveaux éléments demandés

Enregistrements de la table Élément demandé [sc\_req\_item] ouverts aujourd'hui et non fermés.

#### Nombre d'éléments demandés fermés

Enregistrements de la table Élément demandé [sc\_req\_item] fermés aujourd'hui.

#### Âge moyen de l'élément demandé ouvert

Résultat en jours de la formule  $[[\text{Âge cumulé de l'élément demandé ouvert}]] / [[\text{Nombre d'éléments demandés ouverts}]] / 24$

#### Délai moyen de clôture des éléments demandés

Résultat en jours de la formule  $[[\text{Durée cumulée des éléments demandés fermés}]] / [[\text{Nombre d'éléments demandés fermés}]] / 24$

#### Croissance du backlog de sprint des éléments demandés

Résultat de la formule  $[[\text{Nombre de nouveaux éléments demandés}]] - [[\text{Nombre d'éléments demandés fermés}]]$

Les indicateurs n'apparaissant pas dans les widgets du tableau de bord, mais utilisés dans les formules :

#### Âge cumulé des éléments demandés ouverts

Somme d'agrégats du script RequestedItem.Age.Hours. Ce script calcule la différence entre le dernier et le premier horodatage d'un enregistrement de demande d'élément ouvert.

#### Durée cumulée des éléments demandés fermés

Somme d'agrégats du script RequestedItem.CloseTime.Hours. Ce script calcule la différence entre l'horodatage de l'ouverture d'une demande d'élément et l'horodatage de la fermeture de celle-ci.

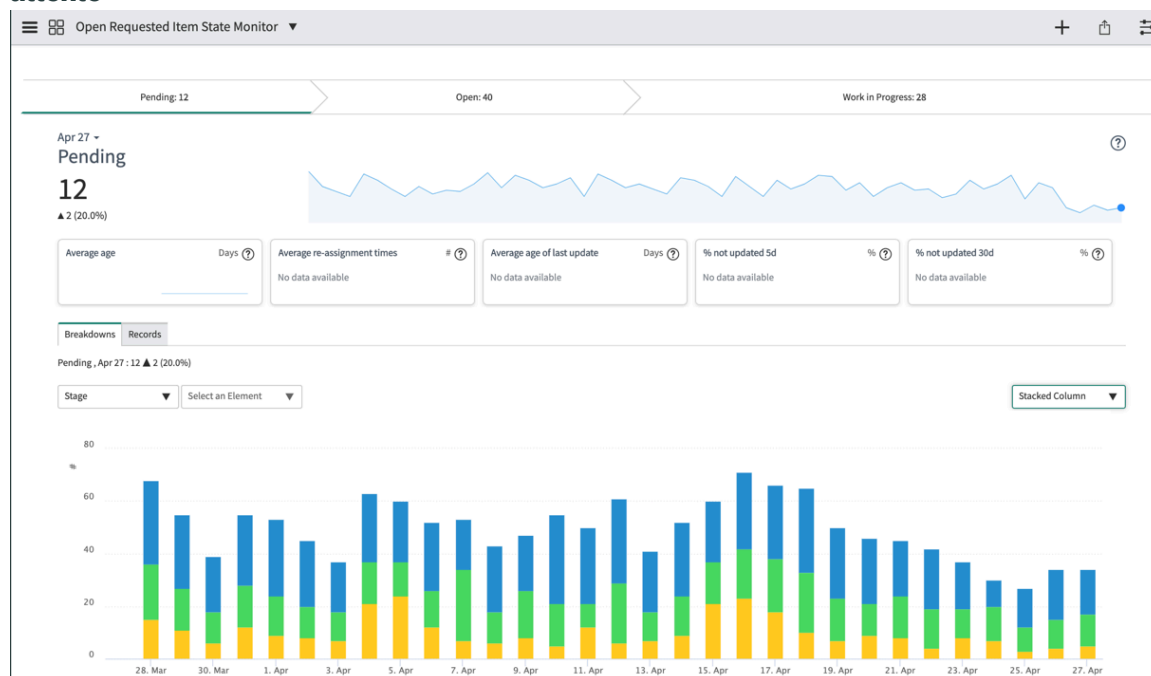
## Répartitions

- Âge
- Groupe d'affectation
- Priorité
- Étape
- État

## Ouvrir le tableau de bord de surveillance de l'état de l'élément demandé

Utilisez ce tableau de bord lorsque vous souhaitez explorer les demandes ouvertes pour les éléments divisés par état : en attente, travail en cours ou toutes les demandes ouvertes.

## Surveillance de l'état de l'élément demandé ouvert axée sur les demandes en attente



Traduction automatique

### Indicateurs

#### Nombre d'éléments demandés ouverts

Enregistrements de la table Élément demandé [sc\_req\_item] ouverts aujourd'hui ou avant aujourd'hui et non fermés.

#### Nombre d'éléments demandés ouverts non mis à jour au cours des 30 derniers jours

En tant que Nombre d'éléments demandés ouverts, mais la valeur Mis à jour est vide ou date de plus de 30 jours.

#### Nombre d'éléments demandés ouverts non mis à jour au cours des 5 derniers jours

En tant que Nombre d'éléments demandés ouverts, mais la valeur Mis à jour est vide ou date d'il y a plus de 5 jours.

#### % d'éléments demandés ouverts non mis à jour au cours des 30 derniers jours

Résultat de la formule  $\left( \frac{[[\text{nombre d'éléments demandés ouverts non mis à jour au cours des 30 derniers jours}]]}{[[\text{nombre d'éléments demandés ouverts}]]} \right) * 100$

#### % d'éléments demandés ouverts non mis à jour au cours des 5 derniers jours

Résultat de la formule  $\left( \frac{[[\text{nombre d'éléments demandés ouverts non mis à jour au cours des 5 derniers jours}]]}{[[\text{nombre d'éléments demandés ouverts}]]} \right) * 100$

#### Âge moyen de la dernière mise à jour des éléments demandés ouverts

Résultat de la formule  $\frac{[[\text{Âge cumulé de la mise à jour depuis l'élément demandé ouvert}]]}{[[\text{Nombre d'éléments demandés ouverts}]]} / 24$

#### Âge moyen de l'élément demandé ouvert

Résultat en jours de la formule  $\frac{[[\text{Âge cumulé de l'élément demandé ouvert}]]}{[[\text{Nombre d'éléments demandés ouverts}]]} / 24$

#### Moyenne des réaffectations des éléments demandés ouverts

Résultat de la formule  $\frac{[[\text{Réaffectation cumulée de l'élément demandé ouvert}]]}{[[\text{Nombre d'éléments demandés ouverts}]]} / 24$

Les indicateurs n'apparaissant pas dans les widgets du tableau de bord, mais utilisés dans les formules :

**Âge cumulé des éléments demandés ouverts**

Somme d'agrégats du script RequestedItem.Age.Hours. Ce script calcule la différence entre le dernier et le premier horodatage d'un enregistrement de demande d'élément ouvert.

**Réaffectation cumulée de l'élément demandé ouvert**

La somme agrégée du nombre de réaffectations pour les éléments demandés ouverts

**Âge cumulé de la dernière mise à jour de l'élément demandé ouvert**

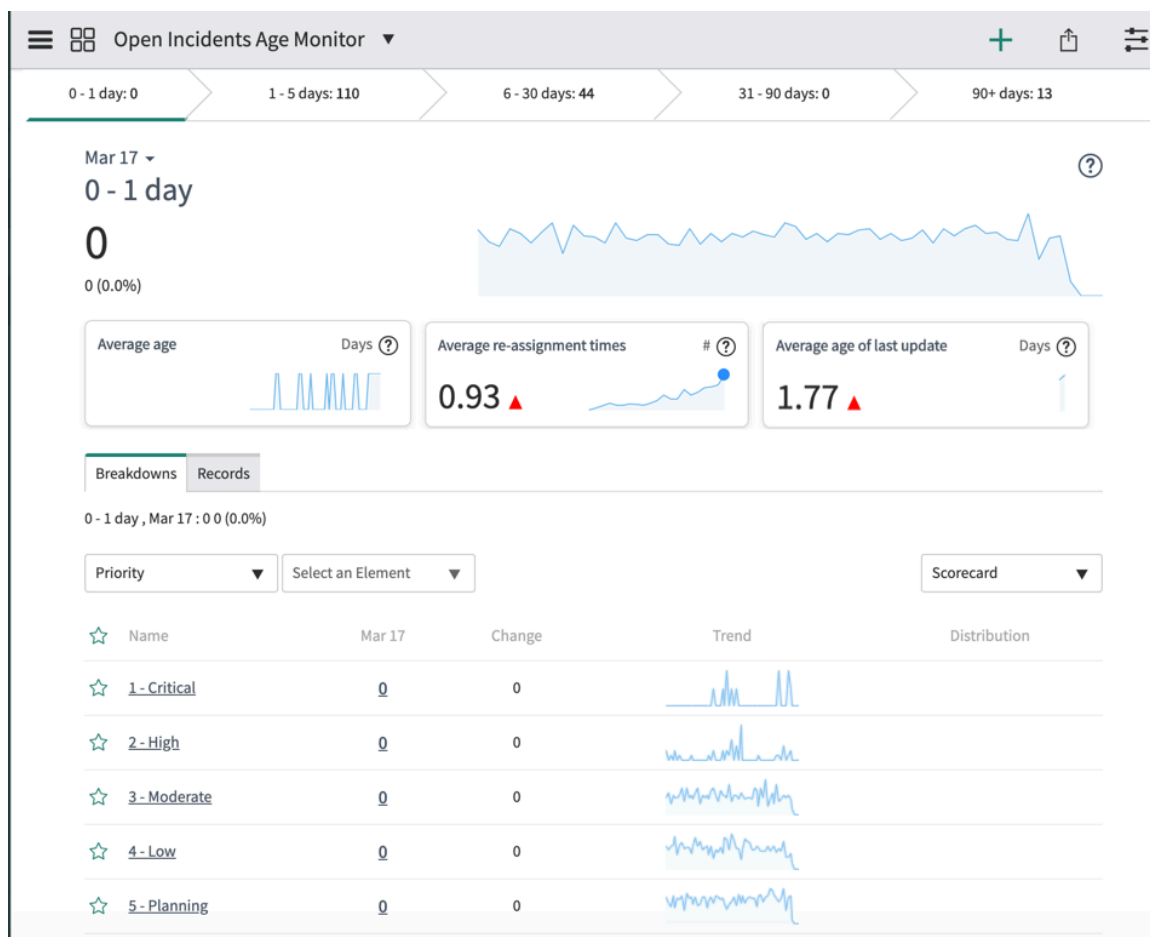
La somme groupée des résultats du script RequestedItem.UpdatedSince.Hours. Ce script calcule la différence entre le dernier horodatage d'une demande ouverte et l'horodatage de la dernière mise à jour de cette demande.

**Répartitions**

- Âge
- Groupe d'affectation
- Étape
- État

**Ouvrir le tableau de bord de surveillance de l'âge de l'élément demandé**

Utilisez ce tableau de bord lorsque vous souhaitez découvrir les demandes ouvertes d'éléments divisés par âge.



## Indicateurs

### Nombre d'éléments demandés ouverts

Enregistrements de la table Élément demandé [sc\_req\_item] ouverts aujourd'hui ou avant aujourd'hui et non fermés.

### Âge moyen de la dernière mise à jour des éléments demandés ouverts

Résultat de la formule  $[[\text{Âge cumulé de la mise à jour depuis l'élément demandé ouvert}]] / [[\text{Nombre d'éléments demandés ouverts}]] / 24$

### Âge moyen de l'élément demandé ouvert

Résultat en jours de la formule  $[[\text{Âge cumulé de l'élément demandé ouvert}]] / [[\text{Nombre d'éléments demandés ouverts}]] / 24$

### Moyenne des réaffectations des éléments demandés ouverts

Résultat de la formule  $[[\text{Réaffectation cumulée de l'élément demandé ouvert}]] / [[\text{Nombre d'éléments demandés ouverts}]] / 24$

Les indicateurs n'apparaissant pas dans les widgets du tableau de bord, mais utilisés dans les formules :

### Âge cumulé des éléments demandés ouverts

Somme d'agrégats du script RequestedItem.Age.Hours. Ce script calcule la différence entre le dernier et le premier horodatage d'un enregistrement de demande d'élément ouvert.

### Réaffectation cumulée de l'élément demandé ouvert

La somme agrégée du nombre de réaffectations pour les éléments demandés ouverts

### Âge cumulé de la dernière mise à jour de l'élément demandé ouvert

La somme groupée des résultats du script RequestedItem.UpdatedSince.Hours. Ce script calcule la différence entre le dernier horodatage d'une demande ouverte et l'horodatage de la dernière mise à jour de cette demande.

## Répartitions

- Âge
- Groupe d'affectation
- Étape
- État

## Tableau de bord Rapports sur l'élément demandé ouvert

Pour afficher l'état actuel des demandes d'éléments ouverts, consultez les rapports sur les éléments demandés ouverts.

Open Requested Items Reports (inactive) ▾

Open Requested Items List | Open Requested Items Pivot | Open Requested Items Heatmap

Number ▾	Short description	Priority	State	Assignment group	Assigned to
RITM0010004	CISCO Jabber	4 - Low	Pending	Technical Services Support	Beth Anglin
RITM0010003	Access	2 - High	Work in Progress	IT Security	(empty)
RITM0010002	Packaging and Shipping	3 - Moderate	Work in Progress	Sales Systems Support	Bud Richman
RITM0000001	Apple iPad 3	4 - Low	Open	Sales Systems Support	Bud Richman

1 to 4 of 4

Assignment Group  
All ▾

Requested Item Priority  
All ▾

Requested Item State  
 All  
 Pending  
 Open  
 Work in Progress  
 Closed Complete  
 Closed Incomplete

Requested Item Open  
All ▾

Traduction automatique

## Visualisations des données

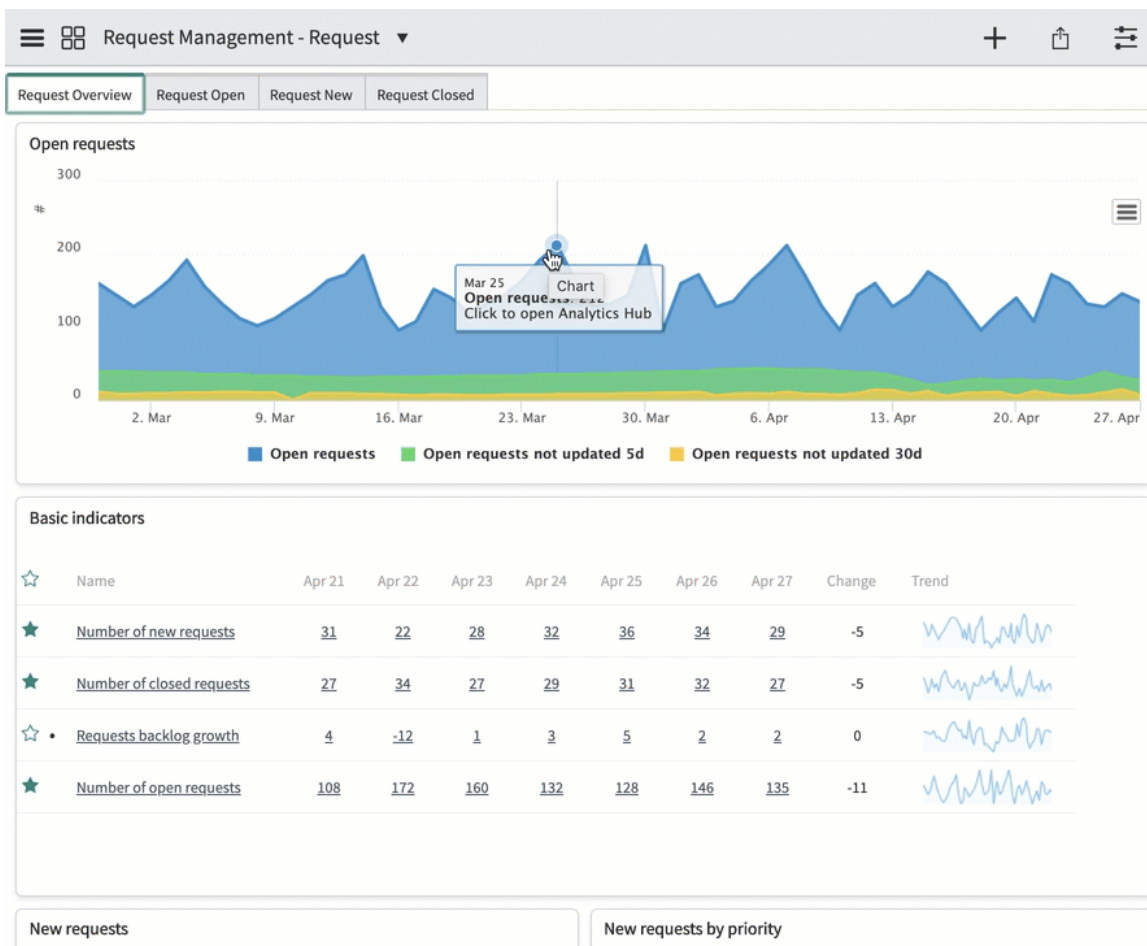
Titre	Type	Description
Éléments demandés ouverts : liste		Liste de toutes les demandes d'éléments qui n'ont pas été fermées
Éléments demandés ouverts : tableau croisé dynamique	Tableau croisé dynamique	Table permettant d'explorer le nombre de demandes d'éléments ouvertes selon n'importe quelle combinaison d'états, de groupes d'affectation et de priorités, et ce pour n'importe quelle catégorie d'ancienneté ou toutes les catégories.
Éléments demandés ouverts – Carte thermique	Carte thermique	Carte thermique vous permettant d'explorer le nombre de demandes d'éléments ouvertes par n'importe quelle combinaison d'états, de groupes d'affectation et de priorités, pour n'importe quelle catégorie d'ancienneté ou toutes les catégories.

## Hérité : Gestion des requêtes : Tableau de bord des demandes

Suivez la progression des nouvelles demandes tout au long de leur traitement jusqu'à leur fermeture.

**Important :**

À partir de la Xanadu version, les tableaux de bord Gestion des requêtes Solutions Platform Analytics sont obsolètes. Les utilisateurs peuvent utiliser pour [Request dashboard](#) afficher les visualisations de données activables qui contribuent à améliorer les processus et pratiques business.



Traduction automatique

**Utilisateur final et rôles**

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Gestionnaire de demandes qui doit suivre le taux de progression de toutes les demandes	sn_request_read, sn_request_write  Pour afficher le widget « Indicateurs de base », le rôle pa_viewer est nécessaire

**Indicateurs**

**Nombre de demandes ouvertes**

Enregistrements de la table Demande [sc\_req\_item] ouverts aujourd’hui ou avant aujourd’hui et non fermés.

**Nombre de nouvelles demandes**

Enregistrements de la table Demande [sc\_req\_item] ouverts aujourd’hui et non fermés.

**Nombre de demandes fermées**

Enregistrements de la table Demande [sc\_req\_item] fermés aujourd'hui.

#### **Nombre de demandes ouvertes non mises à jour au cours des 5 derniers jours**

En tant que Nombre de demandes ouvertes, mais la valeur Mis à jour est vide ou date de plus de 5 jours.

#### **Nombre de demandes ouvertes non mises à jour au cours des 30 derniers jours**

en tant que Nombre de demandes ouvertes, mais la valeur Mis à jour est vide ou date de plus de 30 jours.

#### **Âge moyen des demandes ouvertes**

Résultat en jours de la formule  $[[\text{Âge cumulé de la demande ouverte}]] / [[\text{Nombre de demandes ouvertes}]] / 24$

#### **Délai moyen de clôture des demandes**

Résultat en jours de la formule  $[[\text{Durée cumulée des demandes fermées}]] / [[\text{Nombre de demandes fermées}]] / 24$

#### **Croissance du backlog de sprint des demandes**

Résultat de la formule  $[[\text{Nombre de nouvelles demandes}]] - [[\text{Nombre de demandes fermées}]]$

Les indicateurs n'apparaissant pas dans les widgets du tableau de bord, mais utilisés dans les formules :

#### **Âge cumulé des demandes ouvertes**

La somme agrégée du script Request.Age.Hours. Ce script calcule la différence entre le dernier et le premier horodatage d'un enregistrement de demande d'élément ouvert.

#### **Durée cumulée des demandes fermées**

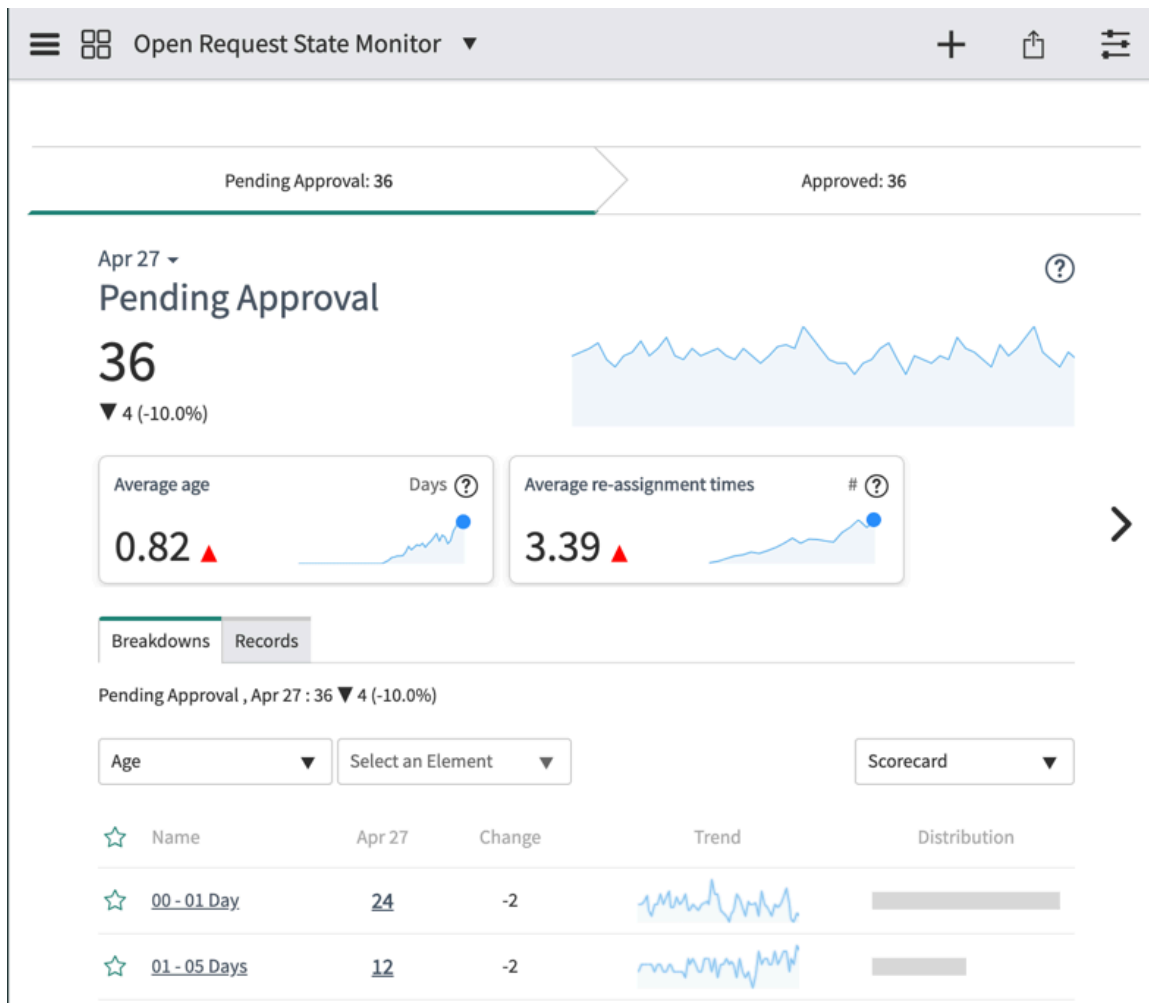
La somme agrégée du script Request.CloseTime.Hours. Ce script calcule la différence entre l'horodatage de l'ouverture d'une demande d'élément et l'horodatage de la fermeture de celle-ci.

## **Répartitions**

- Âge
- Groupe d'affectation
- Type de contact
- Priorité
- État

## **Tableau de bord de surveillance de l'état des demandes ouvertes**

Utilisez ce tableau de bord lorsque vous souhaitez explorer les demandes ouvertes divisées par état : En attente d'approbation ou Approuvé.



## Indicateurs

### Nombre de demandes ouvertes

Enregistrements de la table Demande [sc\_req\_item] ouverts aujourd'hui ou avant aujourd'hui et non fermés.

### Nombre de demandes ouvertes non mises à jour au cours des 30 derniers jours

en tant que Nombre de demandes ouvertes, mais la valeur Mis à jour est vide ou date de plus de 30 jours.

### Nombre de demandes ouvertes non mises à jour au cours des 5 derniers jours

En tant que Nombre de demandes ouvertes, mais la valeur Mis à jour est vide ou date de plus de 5 jours.

### % de demandes ouvertes non mises à jour au cours des 30 derniers jours

Résultat de la formule  $\left( \frac{[[\text{nombre de demandes ouvertes non mises à jour au cours des 30 derniers jours}]]}{[[\text{nombre de demandes ouvertes}]]} \right) * 100$

### % de demandes ouvertes non mises à jour au cours des 5 derniers jours

Résultat de la formule  $\left( \frac{[[\text{nombre de demandes ouvertes non mises à jour au cours des 5 derniers jours}]]}{[[\text{nombre de demandes ouvertes}]]} \right) * 100$

### Âge moyen de la dernière mise à jour des demandes ouvertes

Résultat de la formule  $\frac{[[\text{Âge cumulé de la mise à jour depuis la demande ouverte}]]}{[[\text{Nombre de demandes ouvertes}]]} / 24$

### Âge moyen des demandes ouvertes

Résultat en jours de la formule  $[[\text{Âge cumulé de la demande ouverte}]] / [[\text{Nombre de demandes ouvertes}]] / 24$

### Moyenne des réaffectations des demandes ouvertes

Résultat de la formule  $[[\text{Réaffectation cumulée de demandes ouvertes}]] / [[\text{Nombre de demandes ouvertes}]] / 24$

Les indicateurs n'apparaissant pas dans les widgets du tableau de bord, mais utilisés dans les formules :

### Âge cumulé des demandes ouvertes

La somme agrégée du script `Requests.Age.Hours`. Ce script calcule la différence entre le dernier et le premier horodatage d'un enregistrement de demande d'élément ouvert.

### Réaffectation cumulée des demandes ouvertes

La somme agrégée du nombre de réaffectations pour les demandes ouvertes

### Âge cumulé de la dernière mise à jour des demandes ouvertes

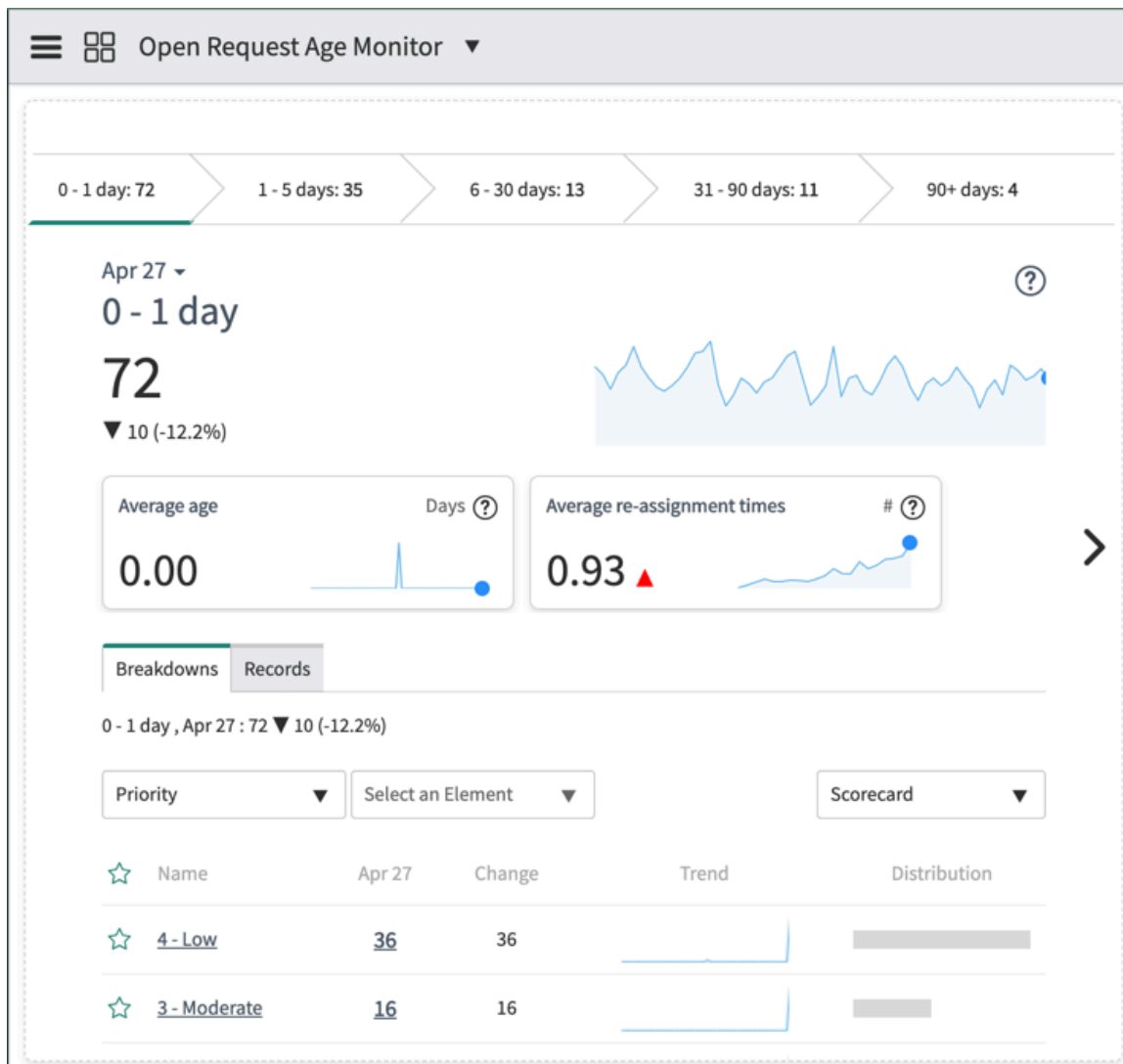
La somme agrégée des résultats du script `Requests.UpdatedSince.Hours`. Ce script calcule la différence entre le dernier horodatage d'une demande ouverte et l'horodatage de la dernière mise à jour de cette demande.

## Répartitions

- Âge
- Groupe d'affectation
- Priorité
- État

## Tableau de bord Surveillance de l'ancienneté des demandes ouvertes

Utilisez ce tableau de bord lorsque vous souhaitez vous plonger dans les demandes ouvertes divisées par âge.



Traduction automatique

## Indicateurs

### Nombre de demandes ouvertes

Enregistrements de la table Demande [sc\_req\_item] ouverts aujourd'hui ou avant aujourd'hui et non fermés.

### Âge moyen de la dernière mise à jour des demandes ouvertes

Résultat de la formule  $\frac{[[\hat{\text{Âge cumulé de la mise à jour depuis la demande ouverte}}]]}{[[\text{Nombre de demandes ouvertes}]]} / 24$

### Âge moyen de la demande ouverte

Résultat en jours de la formule  $\frac{[[\hat{\text{Âge cumulé de la demande ouverte}}]]}{[[\text{Nombre de demandes ouvertes}]]} / 24$

### Moyenne des réaffectations des demandes ouvertes

Résultat de la formule  $\frac{[[\text{Réaffectation cumulée de demandes ouvertes}]]}{[[\text{Nombre de demandes ouvertes}]]} / 24$

Les indicateurs n'apparaissant pas dans les widgets du tableau de bord, mais utilisés dans les formules :

### Âge cumulé de la demande ouverte

La somme agrégée du script Requests.Age.Hours. Ce script calcule la différence entre le dernier et le premier horodatage d'un enregistrement de demande d'élément ouvert.

### Réaffectation cumulée de la demande ouverte

La somme agrégée du nombre de réaffectations pour les demandes ouvertes

### Âge cumulé de la dernière mise à jour de la demande ouverte

La somme agrégée des résultats du script Requests.UpdatedSince.Hours. Ce script calcule la différence entre la dernière mise à jour d'une demande ouverte (sys\_updated\_on) et la dernière seconde d'hier (score\_end) et renvoie une valeur négative si sys\_updated\_on est postérieure à score\_end.

## Répartitions

- Âge
- Groupe d'affectation
- Priorité
- État



## Tableau de bord Rapports de demande ouverte

Pour afficher l'état actuel des demandes ouvertes, consultez les rapports des demandes ouvertes.

Number	Short description	Priority	State	Assignment group	Assigned to
REQ0010019		4 - Low	Open	(empty)	(empty)
REQ0010018		3 - Moderate	Open	(empty)	(empty)
REQ0010017		1 - Critical	Open	(empty)	(empty)
REQ0010016		2 - High	Open	(empty)	(empty)
REQ0010015		4 - Low	Open	(empty)	(empty)
REQ0010014		2 - High	Open	(empty)	(empty)
REQ0010013		4 - Low	Open	(empty)	(empty)
REQ0010012		3 - Moderate	Open	(empty)	(empty)
REQ0010011		3 - Moderate	Open	(empty)	(empty)
REQ0010010		3 - Moderate	Open	(empty)	(empty)
REQ0010009		3 - Moderate	Open	(empty)	(empty)

## Visualisations des données

Titre	Type	Description
Demandes ouvertes : liste		Liste de toutes les demandes qui n'ont pas été fermées

Titre	Type	Description
Demandes ouvertes : tableau croisé dynamique	Tableau croisé dynamique 	Table permettant d'explorer le nombre de demandes ouvertes par n'importe quelle combinaison d'états, de groupes d'affectation et de priorités, et ce pour n'importe quelle catégorie d'ancienneté ou toutes les catégories.
Demandes ouvertes – Carte thermique	Carte thermique 	Carte thermique vous permettant d'explorer le nombre de demandes ouvertes par n'importe quelle combinaison d'états, de groupes d'affectation et de priorités, pour n'importe quelle catégorie d'ancienneté ou toutes les catégories.