



# Glossaire de la plateforme NOW

Dernière mise à jour: 01/03/2024

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

- A..... 6
  - Accordéon.....6
  - Modèle d'application.....6
  - compte.....6
  - Initié par l'agent..... 6
  - Messagerie instantanée asynchrone.....6
  - Hierarchie des comptes..... 6
  - Console d'affectation.....6
- B.....7
  - Emplacements de l'entreprise.....7
  - Réponse de l'agent..... 7
- C..... 8
  - Rappel..... 8
  - ticket..... 8
  - Gestion de l'accès client.....8
  - ticket candidat..... 8
  - Routage des tickets..... 8
  - Synchronisation des tickets..... 8
  - Ticket enfant.....8
  - tâche de ticket..... 9
  - Ccartes figurables.....9
  - Contrat..... 9
  - Intégration conversationnelle..... 9
  - customer..... 9
- D..... 10
  - Données..... 10
  - Arbre de décision..... 10
  - Générateur d'arbre de décision..... 10
  - Demande de déploiement..... 10
- E..... 11
  - Utilisateur externe..... 11
  - Engagement Messenger..... 11
  - Environnement..... 11
  - Expérience..... 11
  - autorisation..... 11
- F..... 12
  - Recommandation de champ..... 12
- G..... 13
  - conseil..... 13

#.....	14
Caractéristiques de la base d'installation.....	14
Produits installés.....	14
Gestion de la base d'installation.....	14
Utilisateur interne.....	14
Fonctionnalités interactives.....	14
J.....	15
Magasin de clés Java.....	15
Jeton Web JSON (JWT).....	15
K.....	16
L.....	17
Logique et automatisation.....	17
M.....	18
Ticket principal.....	18
Règle de correspondance.....	18
N.....	19
compréhension du langage naturel (NLU).....	19
O.....	20
order.....	20
P.....	21
Pipeline.....	21
Widget Bannière du portail.....	21
Widget Parcourir la taxonomie du portail.....	21
Widget Liens rapides du catalogue du portail.....	21
Widget FAQ du portail.....	21
Offre de produit.....	21
Modèle de produit.....	21
ticket parent.....	21
Revue post-ticket.....	22
Contact de proxy.....	22
Q.....	23
Citez.....	23
R.....	24
Demandeur.....	24
Générateur de ressources.....	24
S.....	25
Sécurité.....	25
Base du modèle de service.....	25
Accord sur les niveaux de service (SLA).....	25
Définition des accords sur les niveaux de service (SLA).....	25
Notes de gestion spéciale.....	25
U.....	26

Contrôle d'entrée utilisateur.....	26
W.....	27
webhook.....	27
Options d'instance de widget.....	27
V.....	28
Agent virtuel.....	28

# A

---

Les termes du glossaire sont regroupés par ordre alphabétique.

## Accordéon

Donne aux utilisateurs la possibilité d'afficher et de masquer les sections de contenu pertinentes dans des catégories réductibles.

**i Remarque :** Ce composant est uniquement disponible pour une utilisation dans le code et n'apparaîtra pas dans UI Builder.

## Modèle d'application

Fournit des données prédéfinies, une expérience, une logique et une automatisation, ainsi qu'une sécurité pour prendre en charge un cas d'utilisation spécifique. Par exemple, le modèle Demande de déplacement fournit du contenu d'application pour soumettre et approuver les demandes de déplacement des employés.

Pour plus d'informations sur les modèles disponibles, reportez-vous à [Modèles disponibles](#) .

## compte

Un compte est un client externe dont l'assistance est assurée. Un compte peut être un compte client, un compte partenaire, ou les deux.

## Initié par l'agent

Une conversation de messagerie instantanée démarrée par l'agent.

## Messagerie instantanée asynchrone

Cette fonctionnalité permet aux agents de support et aux Engagement Messenger utilisateurs finaux d'engager des conversations à leur propre rythme, sans la contrainte d'être en ligne simultanément. Grâce à des notifications, l'utilisateur est informé des nouveaux messages reçus.

## Hierarchie des comptes

Une hiérarchie des comptes représente la structure de l'entité juridique des comptes et leurs relations, ainsi que les clients, les actifs et les autorisations de service du compte.

## Console d'affectation

Une fonctionnalité, qui fait partie de l'acheminement des tickets, qui utilise des critères configurables, tels que les compétences et la disponibilité, pour évaluer les agents d'un groupe sélectionné et fournir un classement global de leur capacité à gérer certains tickets. Les gestionnaires peuvent consulter ces résultats et cliquer sur un bouton pour affecter une tâche.

## B

---

Les termes du glossaire sont regroupés par ordre alphabétique.

### Emplacements de l'entreprise

L'emplacement d'entreprise vous permet de modéliser des structures organisationnelles internes et externes pour prendre en charge les clients et fournir aux agents le niveau de visibilité adéquat sur les données client.

### Réponse de l'agent

Le type de réponse que l'agent virtuel (agent) donne au client. Par exemple : une réponse de carte affiche les informations d'un enregistrement au contenu enrichi tel qu'une vidéo ou une image.

# C

---

Les termes du glossaire sont regroupés par ordre alphabétique.

## Rappel

Les utilisateurs peuvent demander un rappel immédiat ou planifier un rappel vocal ou vidéo d'un agent lors d'une conversation instantanée sur Agent virtuel ou Engagement Messenger. En outre, les utilisateurs peuvent facilement reporter ou annuler leurs demandes de rappel.

## ticket

Un enregistrement qui est utilisé pour suivre et gérer un problème, une demande ou un incident spécifique du client. Il est couramment utilisé pour résoudre les problèmes par le biais de systèmes de support client et de service d'assistance.

## Gestion de l'accès client

La gestion de l'accès client prend en charge plusieurs parties associées dans la gestion des tickets, des produits vendus et des bases d'installation en leur fournissant différents niveaux d'accès. Pour plus d'informations sur la gestion de l'accès client, reportez-vous à [Configurer la gestion de l'accès client](#).

## ticket candidat

Un ticket créé par un agent du service client pour signaler un problème qui peut être plus large et toucher plusieurs clients. Un agent peut créer un candidat de ticket principal en promouvant un ticket du service client existant avec un problème signalé, ou en créant directement un candidat de ticket principal.

## Routage des tickets

Une fonctionnalité qui utilise des règles de correspondance et des règles d'affectation pour identifier les tickets avec des attributs de ticket spécifiques et les acheminer vers l'agent de service client le mieux équipé. Fait partie d'Engagement Messenger.

## Synchronisation des tickets

Propriété système de Major Issue Management qui permet de synchroniser les champs spécifiés par l'utilisateur du ticket principal avec chacun des tickets enfants associés.

## Ticket enfant

Tickets associés à un ticket principal, créés individuellement pour chaque compte d'entreprise (B2B) ou consommateur (B2C) touché par le problème du ticket principal. Elle contient des informations spécifiques au client pour chaque client touché par le problème du ticket principal.

## tâche de ticket

Les tâches créées pour le travail supplémentaire qui doit être accompli dans le cadre de la résolution d'un ticket du service client, stockées dans la table Tâche de ticket [sn\_customerservice\_task]. Fréquemment affecté à des utilisateurs tels que les agents de middle office ou de back-office.

## Ccartes figurables

Option permettant d'ajouter une carte personnalisée à l'écran d'accueil Engagement Messenger . À l'aide de cartes configurables, les administrateurs peuvent afficher les fonctionnalités personnalisées suivantes sous forme de carte :

- Pages de portail ou éléments de catalogue
- Liens vers un site Web externe
- Données de n'importe quelle table

## Contrat

Un contrat contient des informations spécifiques au client, telles que la durée du contrat, les détails de la ligne de contrat, ainsi que les produits nets et couverts. Ils détiennent également les informations de service après-vente que les clients sont éligibles à recevoir.

## Intégration conversationnelle

Une conversation instantanée avec un agent virtuel qui engage le client d'une manière conviviale qui simule une conversation humaine normale. Cette conversation a lieu dans une application tierce telle que Facebook ou Google Messenger.

## customer

Un client est un compte ou un contact. Dans les scénarios B2B (business-to-business), un client est généralement un compte, tandis que dans les scénarios B2C (business-to-consumer), un client est généralement un consommateur.

# D

---

Les termes du glossaire sont regroupés par ordre alphabétique.

## Données

Informations stockées dans votre application. Par exemple, les numéros de téléphone ou les emplacements des bureaux des employés. Vous configurez les données d'application à l'aide de tables.

## Arbre de décision

Un flux guidé pour résoudre un problème et fournir une solution. Une arborescence de décision est un processus en plusieurs étapes qui comprend une série de questions, de réponses et un guide que les utilisateurs doivent suivre.

## Générateur d'arbre de décision

Outil visuel sans code, qui fournit un canevas schématique pour configurer les nœuds et leurs chemins d'accès dans un processus de dépannage.

## Demande de déploiement

Ticket pour suivre l'examen des demandes soumises. À partir du formulaire de demande de déploiement, un réviseur peut déployer l'application dans différents environnements, accepter ou rejeter une application et envoyer des commentaires à un développeur.

## E

---

Les termes du glossaire sont regroupés par ordre alphabétique.

### Utilisateur externe

Utilisateurs externes à votre organisation, tels que des tiers, des prestataires ou des agents externes. Ils ne sont pas des employés de votre organisation. Vous pouvez définir des utilisateurs externes pour qu'ils puissent accéder à votre instance, sans toutefois avoir accès à toutes les options allouées aux utilisateurs internes.

### Engagement Messenger

Engagement Messenger est une fenêtre contextuelle de type messagerie qui peut être incorporée à n'importe quelle application Web tierce pour interagir avec ServiceNow® des fonctionnalités, telles que Case Management, Knowledge, , Agent virtuel Agent actif messagerie instantanée et Recherche IA. Il permet aux clients d'utiliser le libre-service pour trouver les informations ou les services dont ils ont besoin à partir d'applications Web tierces qui se trouvent en dehors de l'environnement ServiceNow .

### Environnement

Instance que vous utilisez pour le développement, le test ou le lancement d'une application. Pour configurer Studio du moteur de développement d'application, vous devez définir des environnements dans chacune des instances que vous utilisez en tant qu'environnements.

### Expérience

Interface graphique avec laquelle vos utilisateurs interagissent. Par exemple, vous pouvez créer un portail où les utilisateurs trouvent des informations, soumettent des demandes ou effectuent des tâches professionnelles. Pour plus d'informations sur les expériences d'application disponibles, reportez-vous à [Ajouter une expérience d'application](#) .

### autorisation

Une autorisation définit le type d'assistance qu'un client reçoit après l'achat d'un produit.

# F

---

Les termes du glossaire sont regroupés par ordre alphabétique.

## Recommandation de champ

Valeur recommandée pour un champ d'un enregistrement. Les recommandations de champs sont remplies automatiquement ou affichées sous forme de messages sous les champs.

Traduction automatique

## G

---

Les termes du glossaire sont regroupés par ordre alphabétique.

### **conseil**

Une action que les utilisateurs peuvent effectuer ou des informations qu'ils peuvent partager dans Recommended Actions.

|

---

Les termes du glossaire sont regroupés par ordre alphabétique.

## Caractéristiques de la base d'installation

Les caractéristiques de la base d'installation fournissent des informations sur les exigences de service pour les services de maintenance en temps opportun d'un élément de base d'installation.

## Produits installés

Un produit installé crée une association entre les produits vendus et les éléments de base d'installation et fournit des informations sur l'endroit où l'instance de produit vendu est déployée.

## Gestion de la base d'installation

La gestion de la base d'installation permet de suivre les produits et services achetés par un client, ainsi que la configuration détaillée pour chaque élément installé.

## Utilisateur interne

Utilisateurs internes à votre organisation, tels que les gestionnaires, les agents et d'autres employés.

## Fonctionnalités interactives

Réponses que l'agent virtuel (agent) envoie aux clients et qui leur donnent la possibilité d'interagir. Par exemple, un sélecteur d'heure donne au client des créneaux horaires parmi lesquels choisir lors de la prise de rendez-vous.

## J

---

Les termes du glossaire sont regroupés par ordre alphabétique.

### **Magasin de clés Java**

Un référentiel de certificats de sécurité (certificats d'autorisation ou certificats de clé publique) plus les clés privées correspondantes.

### **Jeton Web JSON (JWT)**

Un moyen compact et autonome de transmettre en toute sécurité des informations entre les parties sous forme d'objet JSON.

# K

---

Les termes du glossaire sont regroupés par ordre alphabétique.

# L

---

Les termes du glossaire sont regroupés par ordre alphabétique.

## Logique et automatisation

Processus d'application métiers automatisés. Vous définissez la logique et l'automatisation à l'aide de flux. Un flux comprend une séquence d'actions et un déclencheur. Vous pouvez utiliser un modèle de flux ou créer un flux à partir de zéro.

Automatisez tout le travail dans votre application en ajoutant de la logique et de l'automatisation. Par exemple, vous pouvez créer un flux qui envoie une notification à l'administrateur lorsqu'une personne fait une demande.

Logique et automatisation

# M

---

Les termes du glossaire sont regroupés par ordre alphabétique.

## Ticket principal

Un ticket qui contient des informations sur un problème spécifique qui affecte plusieurs clients, comme une panne à l'échelle du système. Il n'est associé à aucun compte, contact ou consommateur ; Les informations spécifiques au client se trouvent dans les tickets enfants associés. les tickets principaux sont aussi appelés tickets parents.

## Règle de correspondance

Une règle qui capture les tickets avec des attributs de ticket spécifiques qui répondent aux critères de la règle de correspondance et les achemine vers l'agent de service client le mieux équipé.

# N

---

Les termes du glossaire sont regroupés par ordre alphabétique.

## compréhension du langage naturel (NLU)

Une capacité qui permet au système d'apprendre et de répondre à l'intention exprimée par l'homme. En saisissant des exemples de langage naturel dans le système, vous l'aidez à comprendre la signification et le contexte des mots afin qu'il puisse déduire des actions de l'utilisateur ou du système.



---

Les termes du glossaire sont regroupés par ordre alphabétique.

## **order**

Une commande est une demande confirmée de livraison de biens et de services à des conditions spécifiées. Alternativement, c'est un devis qui est accepté par un client.

Traduction automatique

## P

---

Les termes du glossaire sont regroupés par ordre alphabétique.

### Pipeline

Configuration du déploiement d'une application dans différents environnements.

### Widget Bannière du portail

Ce widget présente les annonces, met en évidence les nouveaux produits ou fonctionnalités et communique des informations importantes sur la page du portail.

### Widget Parcourir la taxonomie du portail

Ce widget affiche des rubriques de taxonomie hiérarchiques, offrant aux utilisateurs une expérience de navigation transparente pour accéder aux articles de la base de connaissances et aux éléments de catalogue via le panneau de navigation du widget.

### Widget Liens rapides du catalogue du portail

Ce widget affiche les éléments de catalogue en fonction de critères de filtre spécifiques. Il permet aux administrateurs d'ajouter une image, une icône, un nom et une description sur chaque carte.

### Widget FAQ du portail

Ce widget affiche une liste organisée de questions fréquemment posées (FAQ) à partir d'une table de connaissances sélectionnée sur le portail. Cette fonctionnalité permet aux utilisateurs de trouver des réponses à leurs questions sans avoir à contacter l'assistance client ou à parcourir plusieurs pages d'articles de la base de connaissances. En outre, ce widget offre la possibilité de filtrer les FAQ à l'aide des options disponibles dans la navigation principale.

### Offre de produit

Une offre de produit représente des entités qui peuvent être commandées à partir du catalogue. Une offre comprend des informations sur la tarification et des services complémentaires tels que des garanties, des contrats de service, des contrats de maintenance ou des autorisations.

### Modèle de produit

Un modèle de produit est une version ou configuration spécifique d'un produit. Les modèles de produits fournissent aux agents du service client et aux clients une compréhension commune des produits utilisés.

### ticket parent

Un ticket qui contient des informations sur un problème spécifique qui affecte plusieurs clients, comme une panne à l'échelle du système. Il n'est associé à aucun compte,

contact ou consommateur ; Les informations spécifiques au client se trouvent dans les tickets enfants associés. Les tickets parents sont aussi appelés tickets principaux.

## Revue post-ticket

Un document rédigé après la fermeture du ticket capture des détails sur un ticket résolu, y compris un résumé du problème, les actifs affectés, la cause première, la résolution et toute mesure préventive.

## Contact de proxy

Les contacts de proxy sont des employés au sein d'une entreprise qui ne sont pas des prestataires ou qui ne disposent d'aucun autre rôle spécifique à CSM. Ce rôle permet aux employés de créer des tickets pour les comptes clients et les contacts, et leur permet également d'être des contacts de proxy pour des tickets au nom des clients.

## Q

---

Les termes du glossaire sont regroupés par ordre alphabétique.

### Citez

Un devis est une offre formelle de produits ou de services qui sont proposés à un client à des prix et des conditions de paiement spécifiques.

# R

---

Les termes du glossaire sont regroupés par ordre alphabétique.

## **Demandeur**

Un consommateur ou un contact de client qui interagit avec un agent virtuel ou un agent actif via une messagerie instantanée.

## **Générateur de ressources**

Configuration qui fournit des ressources telles qu'un article de la base de connaissances, un ensemble de tickets ou une valeur de champ que vous pouvez utiliser pour fournir des recommandations dans Recommended Actions.

## S

---

Les termes du glossaire sont regroupés par ordre alphabétique.

### Sécurité

Rôles et contrôles d'accès pour limiter qui peut utiliser votre application.

### Base du modèle de service

Un cadre de travail de modèle de données fondamental que les clients peuvent utiliser pour créer des modèles de données structurés et flexibles pour représenter leurs besoins professionnels. Pour en savoir plus sur la vue d'ensemble, reportez-vous à [Vue d'ensemble de Base du modèle de service](#) . Base du modèle de service

### Accord sur les niveaux de service (SLA)

Accord qui précise le délai dans lequel le service doit être fourni. Les définitions de SLA sont configurées pour inclure les informations nécessaires afin de créer et faire évoluer les SLA pour les tickets du service client.

### Définition des accords sur les niveaux de service (SLA)

Définition qui inclut les calendriers, conditions, workflows et autres informations nécessaires à la création et à la progression des tâches d'accords sur les niveaux de service (SLA), vous permettant d'utiliser un système SLA pour les tâches de votre organisation.

### Notes de gestion spéciale

Notes créées avec l'application Special Handling Notes, qui portent à l'attention de l'utilisateur des informations importantes sur les enregistrements individuels et peuvent se voir affecter un état, une priorité et une date d'expiration. Les notes de gestion spéciale peuvent être affichées de différentes façons : dans une liste incorporée ou une liste connexe sur un formulaire d'enregistrement, ou dans une fenêtre contextuelle qui s'affiche lorsque vous accédez à un formulaire.

# U

---

Les termes du glossaire sont regroupés par ordre alphabétique.

## Contrôle d'entrée utilisateur

Format du choix de réponse donné à l'utilisateur, par exemple, « Choix statique » où l'utilisateur choisit à partir d'une liste prédéfinie.

# W

---

Les termes du glossaire sont regroupés par ordre alphabétique.

## webhook

Fonction de rappel basée sur HTTP qui permet une communication légère pilotée par les événements entre deux interfaces de programmation d'applications (API).

## Options d'instance de widget

Ces options permettent aux administrateurs de modifier les données, la présentation et le comportement du widget. Chaque instance du widget peut être configurée pour avoir une apparence et un comportement différents.

# V

---

Les termes du glossaire sont regroupés par ordre alphabétique.

## Agent virtuel

Agent virtuel est un chatbot conversationnel basé sur l'IA qui fournit une résolution instantanée aux demandes courantes, augmente la satisfaction des clients et permet aux agents de se concentrer sur les problèmes les plus importants.