



Xanadu Proactive Service Experience Workflows

Dernière mise à jour: 12/11/2024

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

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

Sommaire

- Telecommunications, Media and Technology Assurance.....5
 - Exploration de l'architecture Telecommunications, Media and Technology Assurance.....6
 - Architecture Telecommunications, Media and Technology Assurance.....7
 - CMDB Classes CI pour Telecommunications, Media and Technology Assurance..... 12
 - Telecommunications, Media and Technology Assurance et Gestion des incidents au sein de la Espace de travail pour l'exploitation des services..... 12
 - Configurer Telecommunications, Media and Technology Assurance..... 15
 - Installer Telecommunications, Media and Technology Assurance.....15
 - Ajouter des utilisateurs aux groupes d'affectation..... 17
 - Utiliser Telecommunications, Media and Technology Assurance..... 17
 - À propos de l'identification des comptes affectés avec Telecommunications, Media and Technology Assurance dans Gestion des incidents..... 17
 - À propos de l'escalade des incidents..... 22
 - Examen des comptes clients ou partenaires dans Proactive Service Experience Workflows..... 24
 - Création automatique de tickets et de mises à jour à partir d'incidents.....33
 - Créer un ticket à partir d'une demande de changement.....36
 - À propos des messages utilisés dans les workflows d'escalade dans Telecommunications, Media and Technology Assurance..... 37
 - Gestion des notifications de ticket d'incident..... 38
 - Référence Telecommunications, Media and Technology Assurance..... 45
 - Séparation de domaine et Telecommunications, Media and Technology Assurance..... 45
 - Application de ticket d'assistance technologique produit.....46
 - Type de ticket d'assistance technologique produit..... 47
 - Page d'enregistrement de l'assistance technologique produit..... 61
 - Table de tickets d'assistance technologique produit.....76
 - Playbook de tickets d'assistance technologique produit..... 79
- Gestion des problèmes du service client..... 100
 - Explorer Gestion des problèmes du service client..... 101
 - Modèle de données Gestion des problèmes du service client..... 102
 - Configurer Gestion des problèmes du service client..... 104
 - Activer Gestion des problèmes du service client..... 104
 - Configurer des définitions de test..... 107
 - Intégration Gestion des problèmes du service client avec des systèmes externes en direction du sud..... 114
 - Utiliser Gestion des problèmes du service client..... 115
 - Créer un ticket de problème de service..... 115
 - Diagnostiquer et résoudre un ticket de problème de service..... 117
 - Référence Gestion des problèmes du service client..... 120

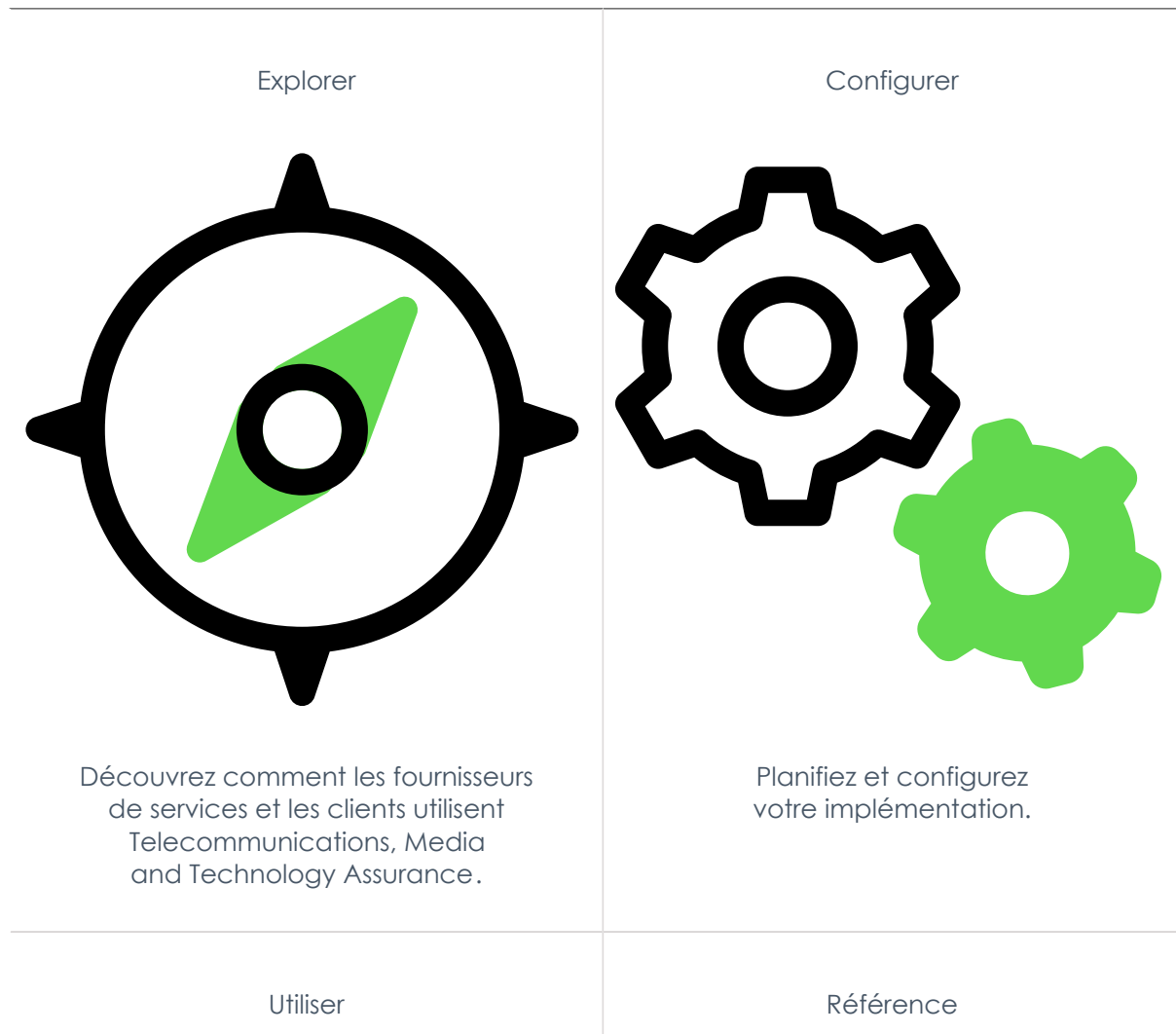
Composants installés avec Gestion des problèmes du service client.....	120
Propriétés du Gestion des problèmes du service client.....	123
Séparation de domaine et Gestion des problèmes du service client.....	124

Telecommunications, Media and Technology Assurance

ServiceNow® Telecommunications, Media and Technology Assurance permet aux fournisseurs de services de technologie, de médias et de technologie (TMT) de fournir une assistance de bout en bout, tout en comprenant l'impact sur les clients et en offrant une communication transparente à toutes les parties impliquées dans le processus de support.

Cette courte vidéo est une introduction à l'application Telecommunications, Media and Technology Assurance.

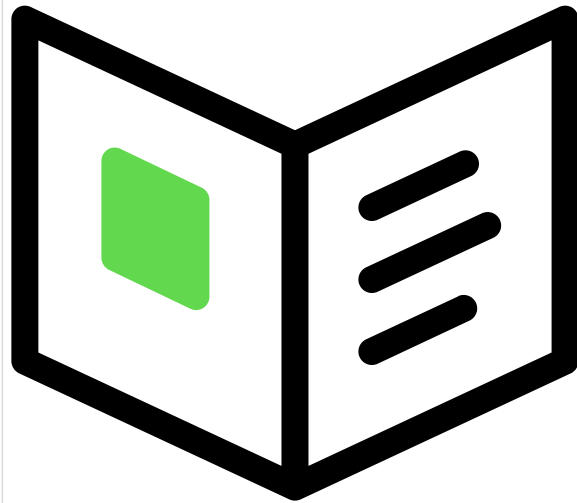
https://player.vimeo.com/video/981575621?h=19878717a5&badge=0&autoplay=0&player_id=0&app_id=58479



Traduction automatique



Utiliser Telecommunications, Media and Technology Assurance.



Obtenir des détails sur Séparation de domaine pour Telecommunications, Media and Technology Assurance.

Exploration de l'architecture Telecommunications, Media and Technology Assurance

Découvrez comment utiliser l'application pour lancer automatiquement des workflows qui résolvent les incidents initiés par le Telecommunications, Media and Technology Assurance réseau et notifient de manière proactive les clients concernés.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web [ServiceNow Store](#) pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les [ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions](#).

Options du Telecommunications, Media and Technology Assurance

Telecommunications, Media and Technology Assurance Fournir un support de bout en bout, tout en comprenant l'impact sur le client et en offrant une communication transparente à toutes les parties impliquées dans le processus de support. Les fournisseurs de services de télécommunications, de médias ou de technologie peuvent :

- Identifiez les comptes clients affectés en fonction d'un ou de plusieurs éléments de configuration associés aux services en amont qui sont liés à une base d'installation.
- Avec Operations Account 360, utilisez les données provenant des ITSM comptes clients et CSM pour les explorer et visualisez les informations clés relatives au compte.
- Générez des tickets proactifs qui incluent la synchronisation de certains champs sur l'insertion de ticket, la résolution d'incident ou la fermeture d'une demande de changement.

- Réduisez la configuration administrative et les frais généraux grâce à des formulaires de demande d'incident et de changement améliorés dans l'Espace de travail pour l'exploitation des services.
- Résolvez les tickets mineurs sans intervention des agents du support client.
- Fournissez des options pour que les agents du support technique puissent communiquer avec des clients externes sans avoir à naviguer entre les demandes d'incident ou de changement et les enregistrements de tickets associés.
- Utilisez cinq flux uniques Concepteur de flux qui peuvent être modifiés pour répondre aux besoins de votre entreprise.
- Escaladez les incidents pour une action plus rapide en fonction d'une table de décision préconfigurée.
- Utilisez les classes CI étendues CMDB communes à l'infrastructure de périphérie SD-WAN
- Créez des enregistrements d'incidents à partir de certains clients API basés sur les normes de l'API REST TM Forum TMF621.
- Utilisez des rôles dédiés qui permettent aux agents d'assistance technique de voir les ITSM applications et et CSM .

Pour en savoir plus sur les composants architecturaux de l'application, reportez-vous à la Telecommunications, Media and Technology Assurance section [Architecture Telecommunications, Media and Technology Assurance](#).

Vous pouvez également ajouter des CMDB classes aux classes CI qui ciblent l'infrastructure de périphérie SD WAN dans le cadre de l'application CMDB Modèles de classe CI. Reportez-vous à la rubrique [CMDB Classes CI pour Telecommunications, Media and Technology Assurance](#) pour en savoir plus.

Architecture Telecommunications, Media and Technology Assurance

L'architecture de l'application Telecommunications, Media and Technology Assurance repose sur plusieurs composants.

Les principaux composants sont les suivants :

- Flux et flux secondaires
- Étapes de l'escalade
- Tables de décision
- Messages
- Règle métier
- Scripts clients
- Propriétés système
- Rôles
- Groupes d'affectation
- Espace de travail pour l'exploitation des services

Flux et flux secondaires

Un workflow est déclenché lorsqu'un incident est créé avec la catégorie SD-WAN et l'une des cinq sous-catégories suivantes :

- Échec de la liaison
- Défaillance de l'appareil
- Échec du protocole
- Échec de la liaison Soft-WAN
- Défaillance logicielle

Chaque catégorie dispose de flux secondaires pour chaque groupe d'affectation et d'un niveau d'escalade pour un total de 27 flux secondaires. Ces flux secondaires sont un point de départ créé principalement pour les pannes d'exploitation du réseau, mais ils peuvent être réutilisés et étendus pour d'autres cas d'utilisation.

Étapes de l'escalade

Les cinq étapes de l'escalade sont les suivantes :

- Triage
- Examen L1
- Examen L2
- Examen L3
- Résolution

Telecommunications, Media and Technology Assurance utilise ces valeurs d'étape pour déclencher la décision appropriée dans la table de décision Politique d'escalade des incidents [sys_hub_flow]. Cette table déclenche le flux secondaire approprié lors de l'escalade de l'incident. À chaque étape de l'escalade, une tâche d'incident est créée et gérée pour ce groupe d'affectation. Les informations sur l'incident se synchronisent avec la tâche d'incident à partir d'une règle métier et incluent les éléments suivants :

- Description brève
- Priorité
- État
- Notes de travail que la personne affectée dans le groupe d'affectation ajoute à l'incident
- Contenu du message incorporé dans l'incident par le workflow

Tables de décision

En fonction de la condition définie, Concepteur de flux fonctionne avec la table de décision Politique d'escalade des incidents [sys_hub_flow] pour déterminer le flux secondaire à générer à certains points d'escalade.

Messages

Chaque flux secondaire entrant Telecommunications, Media and Technology Assurance est associé à un fichier de message qui fournit des instructions que les agents doivent utiliser pour dépanner, escalader et résoudre les incidents initiés par le réseau. Pour en savoir plus sur la personnalisation des instructions par défaut de vos processus de dépannage internes, reportez-vous à la section [Personnaliser les fichiers de messages](#).

Règles métier

La règle métier `Synchroniser avec la tâche d'incident tsm` détermine les informations qui se synchronisent entre l'incident et la tâche d'incident, notamment :

- Description brève
- Priorité
- État
- Groupe d'affectation
- Délégué
- Notes de travail que la personne affectée dans le groupe d'affectation ajoute à l'incident

Rôles

Le rôle `sn_ind_tsm_core.noc_agent` est disponible avec l'application Telecommunications, Media and Technology Assurance . Ce rôle, lorsqu'il est ajouté, garantit que l'agent d'assistance technique peut voir les informations pertinentes entre ITSM les CSM applications. Ce rôle comprend les éléments suivants :

- itil
- wm_initiator
- wm_read
- sn_customerservice.case_viewer
- sn_customerservice.customer_data_viewer

Plusieurs groupes d'affectation sont inclus dans ce rôle et d'autres groupes peuvent également avoir le rôle administrateur. Le rôle `sn_ind_tsm_sdwan.ticket_integrator` peut être utilisé pour les tickets d'incident créés à partir des cas d'utilisation de l'API ouverte TMF 621.

Groupes d'affectation

Les flux de travail impliquent le personnel lié au réseau, y compris les coordinateurs et les ingénieurs du réseau. Tous les groupes d'affectation ont le `sn_ind_tsm_sdwan` de base . `PSEW_USER` rôle système.

i Remarque : Ces groupes d'affectation constituent un point de départ, créé principalement pour l'assistance de l'exploitation du réseau.

Coordinateur réseau

Les tâches et responsabilités du coordinateur de réseau sont les suivantes :

- Gérer et trier les incidents à partir des systèmes de gestion du réseau
- Évaluer l'impact et définir la priorité de l'incident
- Actualiser les services impactés et créer des tickets pour les clients affectés
- Corréler les incidents avec les incidents ouverts ou les demandes de changement à l'aide de l'assistant d'agent
- Affecter les incidents et se coordonner avec l'ingénierie réseau

L1- Ingénieur réseau

Les tâches et responsabilités de l'ingénieur réseau L1 sont les suivantes :

- Résoudre les incidents réseau
- Impliquer Field Service des agents, des fournisseurs tiers et des équipementiers pour reprendre l'exploitation normale des services
- Déclenchez les Gestion des changements processus et Gestion des problèmes

L2 - Ingénieur réseau

Les tâches et responsabilités de l'ingénieur réseau L2 sont les suivantes :

- Résoudre les incidents réseau
- Impliquer Field Service des agents, des fournisseurs tiers et des équipementiers pour restaurer l'exploitation normale des services
- Déclencher les processus et Gestion des problèmes pour introduire des changements bénéfiques ou effectuer une analyse de la Gestion des changements cause première

L3 - Ingénieur réseau

Les tâches et responsabilités de l'ingénieur L3 sont les suivantes :

- Résoudre les incidents réseau
- Impliquer Field Service des agents, des fournisseurs tiers et des équipementiers pour restaurer l'exploitation normale des services
- Déclenchez les processus et Gestion des problèmes pour introduire des changements bénéfiques ou effectuer une analyse de la Gestion des changements cause première

Processus Telecommunications, Media and Technology Assurance

Le diagramme suivant montre les étapes impliquées dans le Telecommunications, Media and Technology Assurance processus :

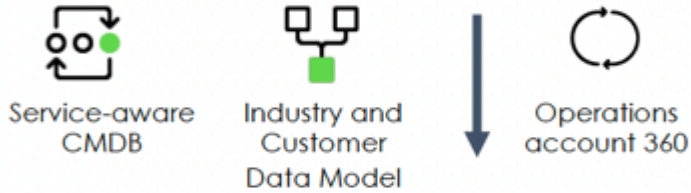
1. Event triggers an incident



2. Investigate the incident



3. Understand customer impact



4. Generate proactive major case



5. Decision-driven escalation (optional)



6. Communicate with customers (ongoing)



7. Resolve incident and auto-close cases

Proactive Service Experience Workflows

Traduction automatique

CMDB Classes CI pour Telecommunications, Media and Technology Assurance

Telecommunications, Media and Technology Assurance ajoute cinq Base de données de gestion des configurations (CMDB) classes d'éléments de configuration (CI) qui ciblent l'infrastructure de périphérie SD WAN dans le cadre de l'application Modèles de classe CI CMDB.

i Remarque : Pour en savoir plus sur cette application, reportez-vous à [la rubrique Modèles de classe CI CMDB](#) .

Classes CI CMDB pour les workflows d'assurance des télécommunications

Classe	Description	Classe CI étendue
Contrôleur SD WAN	Appareil qui assure la gestion des appareils physiques ou virtuels pour tous les dispositifs Edge SD-WAN	cmdb_ci_Server_Hardware
Bordure du réseau étendu SD-WAN	Fonctions réseau (physiques ou virtuelles) situées entre le service de connectivité sous-jacente et le service SD-WAN	cmdb_ci_netgear
Port de bordure du WAN SD	Socket d'un appareil réseau qui se connecte à un réseau externe	cmdb_ci_netgear
Circuit réseau	Chemin discret entre deux ou plusieurs points qui activent les services de connectivité de télécommunication	cmdb_ci
Côté fournisseur	Point de connectivité entre le port SD WAN Edge et le réseau central du fournisseur de services	cmdb_ci_netgear

Traduction automatique

Telecommunications, Media and Technology Assurance et Gestion des incidents au sein de la Espace de travail pour l'exploitation des services

Vous pouvez utiliser l'application Espace de travail pour l'exploitation des services pour obtenir une vue d'ensemble de la façon dont un agent réseau peut classer les tâches par ordre de priorité et résoudre les incidents.

L'affichage de la Espace de travail pour l'exploitation des services

Dans le menu **Espaces de travail** , sélectionnez **Espace de travail pour l'exploitation des services** , puis sélectionnez l'icône **Accueil** . À partir de la page de destination, un agent réseau peut analyser les incidents, afficher les tickets et les tâches à venir. Pour afficher :

- **Listes** : sélectionnez l'onglet **Listes** dans le Espace de travail pour l'exploitation des servicesfichier . Dans l'onglet Listes, un agent réseau peut analyser les listes individuelles d'incidents et de tâches, puis prendre les mesures appropriées.

L'exemple suivant montre l'onglet Liste.

Onglet Liste

Number	Short description	Caller	Priority	State	Service	Assignment group
INC0010001	Software Failure for vManage_10001.	Abel Tuter	2 - High	Resolved	SD WAN Enterprise Solutions	L2 Network Engineering
INC0009009	Unable to access the shared folder.	David Miller	4 - Low	New	(empty)	(empty)
INC0009005	Email server is down.	David Miller	1 - Critical	New	(empty)	(empty)
INC0009004	Defect tracking tool is down.	David Miller	3 - Moderate	Closed	(empty)	(empty)
INC0009003	Cannot sign into the company portal app	David Miller	3 - Moderate	Closed	(empty)	(empty)
INC0009002	My computer is not detecting the headphone device	David Miller	3 - Moderate	Closed	(empty)	(empty)
INC0009001	Unable to post content on a Wiki page	David Miller	3 - Moderate	New	(empty)	(empty)
INC0008112	Assessment : ATF Assessor	survey user	5 - Planning	New	(empty)	(empty)
INC0008111	ATF : Test1	System Administrator	5 - Planning	New	(empty)	(empty)
INC0008001	ATF:TEST2	survey user	5 - Planning	New	(empty)	(empty)
INC0007002	Need access to the common drive.	David Miller	4 - Low	New	(empty)	(empty)
INC0007001	Employee payroll application server is down.	David Miller	1 - Critical	New	(empty)	Openspace
INC0005505	Software Failure for vManage_10001	Event Management	1 - Critical	Closed	SD WAN Enterprise Solutions	L3 Network Engineering

- **Enregistrements** : ouvrez n'importe quel enregistrement de tâche pour accéder à sa vue d'enregistrement, comme illustré dans l'exemple suivant.

Vue d'enregistrement

Software failure for Vmanage_10001

Company: ACME South Ame... | Priority: 5 - Planning | State: New | Stage: Triage | Needs attention: Yes | Configuration Item: vManage_10001 | Opened: 2022-09-12 09:17...

Summary
Software failure for Vmanage_10001.

Impact 3 - Low

Affected CIs	Impacted Services/CIs	Affected Accounts
1	0	0

Cases: 0

Activity

- System** (Work notes • 2022-09-12 09:18:23)
Check the following information on the incident
- The Alarm details
- Affected Configuration Items
- Execute Refresh Impacted Services
- Identify Impacted Customers
Show more
- maint** (Field Changes • 2022-09-12 09:17:58)

Record Information
Last updated by system 2022-09-12 09:18:23

Origin

Caller: Abel Tuter
Product Management
Brasil - 09:18 am America/Los Angeles
Channel: Alert

Assigned to
This incident has not been assigned yet
Assign incident

Exemple

L'application Telecommunications, Media and Technology Assurance est automatiquement déclenchée lorsqu'un incident est créé dans le système par un flux d'alerte. Un support technique peut créer manuellement cette alerte dans le Espace de travail pour l'exploitation des servicesfichier . Il peut également être généré à partir d'un système externe de gestion des pannes à l'aide de l'intégration TMF 621.

L'exemple suivant montre comment Telecommunications, Media and Technology Assurance résoudre un incident initié par le réseau externe. Dans cet exemple,

Traduction automatique

1. Un système externe de gestion des pannes utilisant l'intégration TMF 621 envoie une alerte qui déclenche la création d'un enregistrement d'incident avec les valeurs suivantes :
 - Description brève et Description : Vmanage_10001 n'a pas pu redémarrer après l'implémentation d'un changement.
 - Élément de configuration : Vmanage_10001 (classe CI SD-WAN)
 - Catégorie : SD-WAN
 - Sous-catégorie : Échec du protocole
 - Clients affectés : 5
2. Un ingénieur du support technique ouvre l'enregistrement d'incident dans le Espace de travail pour l'exploitation des services et voit la liste des services et comptes impactés dans la section **Vue d'ensemble** .
3. L'ingénieur du support technique trie les problèmes en examinant les derniers changements dans l'assistant d'agent qui ont déclenché la panne.
4. L'ingénieur du support technique redémarre ensuite le contrôleur SD-WAN et sélectionne **Générer des tickets proactifs** dans la section Tickets. Un ticket principal et cinq tickets enfants sont générés et des notifications sont envoyées aux contacts primaires pour les comptes affectés.
5. Lorsqu'un ticket principal est créé, l'ingénieur du support technique informe le gestionnaire des problèmes majeurs d'une panne potentiellement grave. Le gestionnaire des problèmes majeurs gère l'enregistrement des tickets principaux et la communication avec les équipes techniques et les clients concernés.
6. L'ingénieur d'assistance technique (TSE) se rend compte que l'appareil ne peut pas être redémarré et qu'il est peut-être complètement défaillant. Le TSE remplace le champ Sous-catégorie par Défaillance de l'appareil, sélectionne l'action **d'interface utilisateur Escalader** et entre une note de travail
7. L'équipe de support L2 de niveau suivant reçoit l'incident et met à jour l'état de l'enregistrement.
8. L'ingénieur du support technique L2 tente de résoudre les problèmes sur le contrôleur SD-WAN et redémarre avec succès l'élément de configuration. Quatre des cinq comptes concernés signalent que le problème est résolu, mais le cinquième compte rencontre toujours des problèmes.
9. Pour diagnostiquer d'autres problèmes avec le cinquième compte, l'ingénieur du support technique L2 effectue les étapes suivantes :
 - Cochez la case en regard de l'enregistrement de ticket sur la page Vue d'ensemble.
 - Sélectionne l'action **d'interface utilisateur Notifier** pour envoyer un message via des commentaires supplémentaires à la personne contact sur l'enregistrement de ticket.
10. La personne de contact reçoit le commentaire supplémentaire et effectue quelques étapes supplémentaires. Lorsque le service est restauré, le contact met à jour l'état dans le CSM portail.
11. En voyant les commentaires supplémentaires dans l'enregistrement d'incident, l'ingénieur du support technique L2 définit le champ État par **Résolu**.

Les informations de résolution sont copiées dans chaque enregistrement de ticket, tandis que le gestionnaire des problèmes majeurs résout l'enregistrement de ticket principal et tous les tickets associés.

Configurer Telecommunications, Media and Technology Assurance

Vous pouvez configurer Telecommunications, Media and Technology Assurance pour pouvoir ajouter des utilisateurs aux groupes d'affectation. Vous pouvez également créer des instructions personnalisées pour les ingénieurs afin de les guider dans la résolution des problèmes initiés par le réseau via des workflows fournis automatiquement.

Installer Telecommunications, Media and Technology Assurance

Si vous êtes un utilisateur disposant du rôle d'administrateur système, vous pouvez installer l'application Telecommunications, Media and Technology Assurance .

Avant de commencer

Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez [Obtenir l'autorisation pour un ServiceNow Produit ou application](#) .

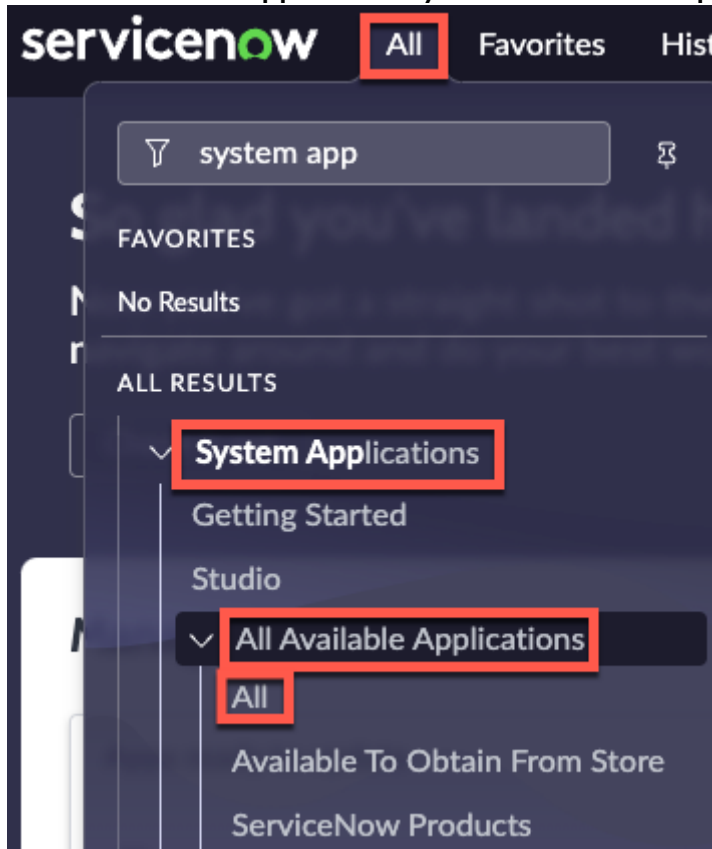
- Rôle requis : administrateur
- Modules d'extension requis : les modules d'extension suivants doivent avoir été installés :
 - Gestion du service clientèle
 - Service clientèle avec Gestion des services
 - Espace de travail pour l'exploitation des services

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'application Telecom core est installée avec Telecommunications, Media and Technology Assurance:

Procédure

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



2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Telecommunications, Media and Technology Assurance (sn_ind_tsm_sdwan).

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

Visitez le site Web [ServiceNow Store](#) pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les [ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions](#).

3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

Tous les modules d'extension et applications dépendants qui sont inclus ou doivent être installés sont répertoriés dans la boîte de dialogue.

4. Facultatif : Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, sélectionnez **Charger les données de démonstration**.

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

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

5. Sélectionnez **Installer**.

Ajouter des utilisateurs aux groupes d'affectation Telecommunications, Media and Technology Assurance

Ajoutez des utilisateurs aux groupes d'affectation Telecommunications, Media and Technology Assurance afin qu'ils disposent du rôle nécessaire et puissent être affectés à la résolution des problèmes initiés par le réseau au niveau d'escalade approprié.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Administration utilisateurs > Groupes**.
2. Sélectionnez le nom du groupe.
Les quatre groupes d'affectation sont les suivants :
 - Coordinateurs de réseau
 - Ingénierie réseau L1
 - Ingénierie des réseaux L2
 - Ingénierie réseau L3
3. Dans la liste connexe Membres du groupe, sélectionnez **Modifier**.
4. Sélectionnez un ou plusieurs noms dans la liste Collection.
5. Sélectionnez **Ajouter**.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Utiliser Telecommunications, Media and Technology Assurance

En utilisant ServiceNow[®] Telecommunications, Media and Technology Assurance, vous pouvez contribuer à résoudre les incidents initiés par le réseau et informer de manière proactive les clients concernés. Cette application améliore l'application pour les problèmes courants de service SD-WAN détectés par les Gestion des incidents systèmes de gestion de réseau.

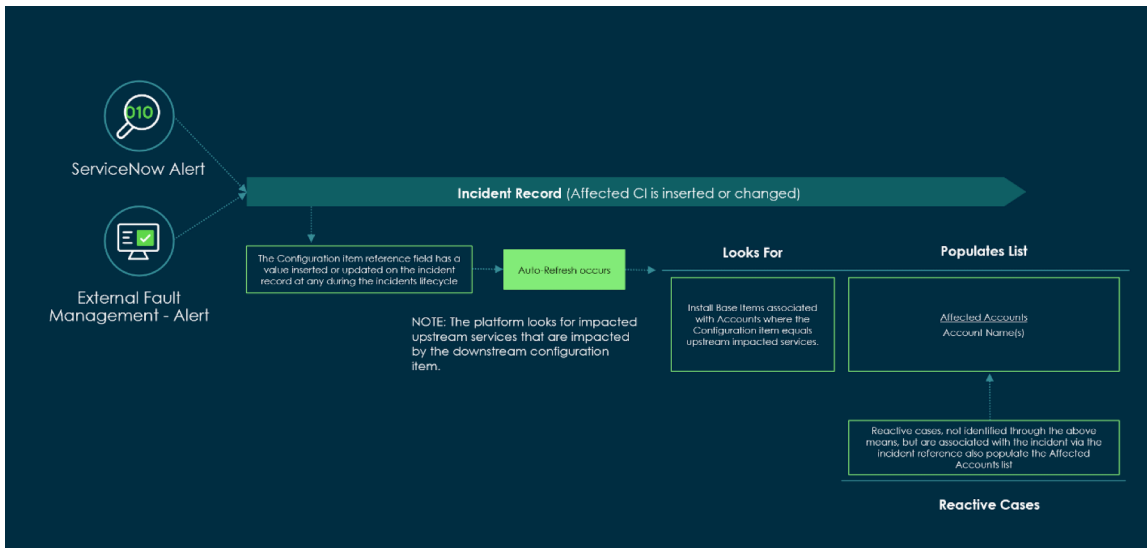
À propos de l'identification des comptes affectés avec Telecommunications, Media and Technology Assurance dans Gestion des incidents

Un enregistrement d'incident est créé lorsqu'un système de gestion des événements génère une alerte et que les comptes affectés peuvent être consultés dans le Espace de travail pour l'exploitation des services.

Lorsque l'ingénieur du support technique se connecte au Espace de travail pour l'exploitation des services, l'élément de configuration, les services et les clients concernés sont répertoriés dans la section Vue d'ensemble. Ces détails sont automatiquement mis

à jour lorsque l'élément de configuration dans l'enregistrement d'incident est mis à jour. Lorsque l'élément de configuration est mis à jour, le script **Actualiser les services impactés** est automatiquement déclenché et récupère les services en panne ou en dégradation. Les services impactés associés aux comptes sont identifiés et mis à jour. En outre, si un CSM agent associe un ticket à l'enregistrement d'incident, la liste des comptes affectés est également mise à jour. Lorsque la liste des comptes affectés est mise à jour, l'impact sur le client est visible par les équipes de support travaillant sur l'enregistrement d'incident.

Le diagramme suivant montre les étapes nécessaires à la création d'un enregistrement d'incident.



i Remarque : Le workflow Gestion des changements suit le même processus. Lorsqu'un élément de configuration est mis à jour dans un enregistrement de demande de changement, le script **Actualiser les services impactés** est déclenché et les comptes affectés sont récupérés. Étant donné que le champ d'élément de configuration est défini sur lecture seule, vous devez vous assurer que ce champ est renseigné avant le déclenchement du script. Reportez-vous à la rubrique [Créer un ticket à partir d'une demande de changement](#) pour en savoir plus.

Créer un incident dans Proactive Service Experience Workflows

Créez un enregistrement d'incident pour Proactive Service Experience Workflows documenter un problème auquel votre client est confronté.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ind_tsm_sdwan. PSEW_USER, administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > *Espace de travail pour l'exploitation des services* > **Incidents** > **Tout**.
2. Dans la vue de liste Incidents, sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire d'incident

Champ	Description
Brève description	Brève description de l'incident.

Champ	Description
Description	Explication détaillée de l'incident.
Numéro	Numéro d'incident unique généré par le système.
Société	Compte client rencontré un problème de réseau.
Appelant	Utilisateur qui vous a contacté au sujet d'un problème.
Emplacement	Emplacement de l'appelant.
Canal	Méthode de communication utilisée pour créer l'incident. Les options disponibles sont les suivantes : <ul style="list-style-type: none"> ◦ Messagerie instantanée ◦ E-mail ◦ Téléphone ◦ Surveillance ◦ Libre-service ◦ Agent virtuel ◦ Consultation libre
État	État de l'incident à travers plusieurs étapes de résolution.
Impact	Mesure de l'effet d'un incident ou d'un problème.
Urgence	Mesure du retard maximal que la résolution peut prendre jusqu'à ce qu'un incident ou un problème ait un impact important sur l'entreprise.
Priorité	En fonction de l'impact, de l'urgence et de la rapidité avec laquelle la résolution peut être terminée.
Service	Service d'entreprise affecté.
Offre de service	Offre de service qui se compose d'un ou de plusieurs engagements de service qui définissent uniquement le niveau de service pour les options de disponibilité, de portée, de tarification et de package.
Élément de configuration	Élément de configuration affecté.
Groupe d'affectation	Groupe qui travaille sur l'incident.
Affecté à	L'utilisateur qui travaille sur cet incident. si le groupe d'affectation change, le champ Affecté à est effacé.
Commentaires supplémentaires	Plus d'informations sur le problème selon les besoins. Tous les utilisateurs qui peuvent afficher les incidents peuvent voir les commentaires supplémentaires.
Notes de travail	Informations sur la façon de résoudre l'incident, ou les mesures qui ont été prises pour le résoudre, le cas échéant.

Champ	Description
Catégorie et sous-catégorie	Type de problème. Après avoir sélectionné la catégorie, sélectionnez la sous-catégorie, le cas échéant.

4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

L'incident est créé.

Créer des tickets à partir d'un enregistrement d'incident dans Proactive Service Experience Workflows

Créez des tickets à partir des enregistrements afin d'identifier et de résoudre les problèmes de réseau pour vos clients d'entreprise.

Avant de commencer

Cette tâche suppose qu'un workflow a déjà été déclenché et qu'un groupe d'affectation a été affecté.

Rôle requis : sn_ind_tsm_sdwan. PSEW_USER

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une fois qu'un workflow se Proactive Service Experience Workflows déclenche, vous pouvez identifier les clients et les systèmes qui sont affectés par le problème de réseau. Vous pouvez ensuite soit créer automatiquement les tickets individuels pour les clients affectés, soit créer un ticket principal et des tickets enfants pour un plus grand nombre de clients affectés.

Procédure

1. Accédez au *Espace de travail pour l'exploitation des services*, puis sélectionnez **Liste > Incidents > Ouvrir**.
2. Sélectionnez un incident dans la liste.
3. Facultatif : Dans un incident existant, affectez l'incident.
4. Pour afficher les éléments de configuration (CI) affectés, sélectionnez la carte **CI affectés**.
5. Consultez les services impactés en sélectionnant la carte **Services/CI impactés**, puis en sélectionnant **Actualiser les services impactés**.
6. Consultez les comptes affectés en sélectionnant la carte **Comptes affectés**, puis en sélectionnant **Identifier les comptes affectés**.

L'instance ServiceNow® lance une action afin d'actualiser les services impactés et de rechercher les comptes affectés.
7. Recherchez les noms des clients concernés en sélectionnant la carte **Comptes affectés** et en vérifiant la colonne Nom.
En règle générale, le coordinateur réseau crée des tickets afin que les clients concernés soient informés de manière proactive des problèmes initiés par le réseau.
8. Générez des tickets proactifs pour les clients affectés en sélectionnant la carte Tickets et en sélectionnant **Générer des tickets proactifs**.

- Si le nombre de comptes affectés est inférieur au seuil, cette action crée un ticket pour chaque compte affecté. Dans le cas contraire, cette action crée d'abord un ticket principal, puis des tickets enfants (un ticket pour chaque compte affecté).
- Si vous souhaitez modifier le seuil, contactez votre administrateur pour modifier la valeur de la `sn_ind_tsm_core.major_case-affected_account_threshold` propriété système.
- Dans l'onglet **Tickets**, le ticket principal est indiqué par **[vide]** dans les colonnes Compte et Contact. Les tickets dans lesquels ces informations sont renseignées sont des tickets enfants de ce ticket principal.

9. Créez un ticket ad hoc en sélectionnant un ticket dans la liste, puis en sélectionnant **Nouveau**.

10. Notifier un client en sélectionnant un ticket, puis en sélectionnant **Notifier les clients**.

11. Dans la fenêtre contextuelle **Notifier** les clients, saisissez une note descriptive et sélectionnez Notification.

Une note est automatiquement insérée dans le champ **Activité** de l'enregistrement d'incident ainsi que dans l'enregistrement des tickets sélectionnés. Si votre client met à jour le ticket avec un message, il se synchronise automatiquement avec l'enregistrement d'incident.

i Remarque : Par défaut, la fonctionnalité Notifier les clients n'est pas active. En tant qu'administrateur, vous devez définir la valeur `proactive_workflows_for_providers.additional_comments_sync` de la propriété sur VRAI. Désactivez la règle `Update case worknote for comments change` métier pour activer cette fonctionnalité.

12. Si vous souhaitez mettre à jour la cause probable de l'incident, sélectionnez l'onglet **Cause** et enregistrez votre message.

13. Résolez un incident en sélectionnant **Résoudre** sur l'enregistrement d'incident. Dans la fenêtre contextuelle Résoudre, saisissez le code de résolution et les notes de résolution, puis sélectionnez **Résoudre**.

i Remarque : Seuls les tickets mineurs sont automatiquement fermés. Pour les tickets principaux, vous devez fermer manuellement tous les tickets connexes.

Résultats

Lorsque l'incident est résolu, il déclenche la fermeture automatique des tickets connexes.

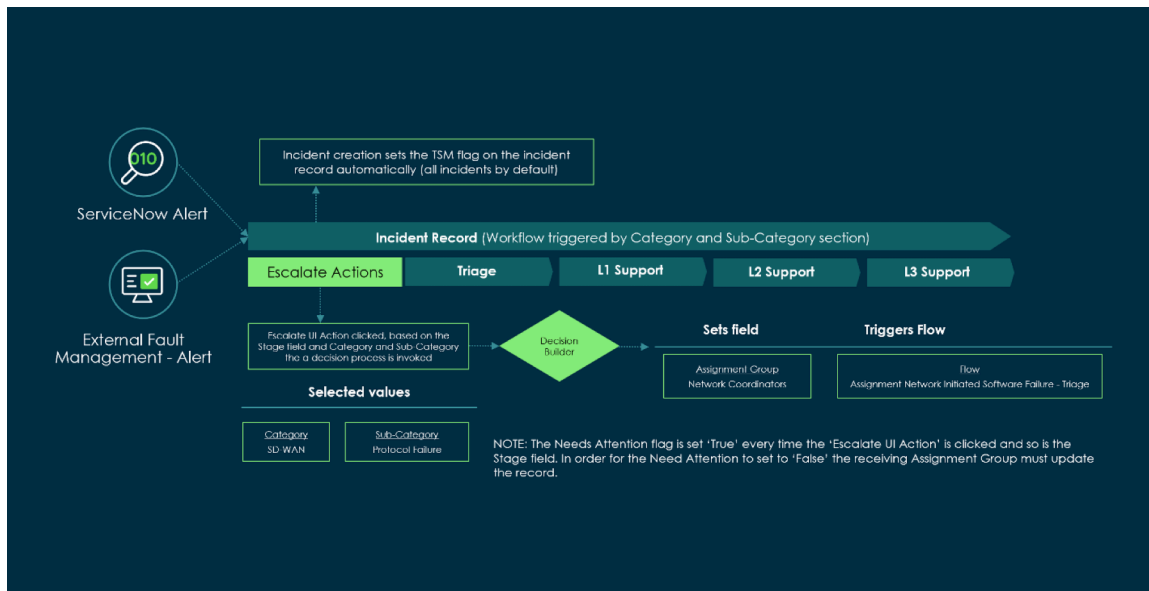
- S'il n'y a pas de ticket principal, tous les tickets individuels connexes sont résolus et mis à jour avec les notes de travail. Les valeurs de champ suivantes de l'enregistrement d'incident parent sont également renseignées dans les tickets connexes :
 - Notes de résolution
 - Code de résolution
 - Probable Cause
- S'il existe un ticket principal, les tickets connexes ne sont pas résolus automatiquement et un message est ajouté aux notes de travail de l'enregistrement d'incident : « Un ticket principal est associé à cet incident. » Les valeurs de champ suivantes de l'enregistrement d'incident parent sont renseignées dans tous les tickets majeurs et enfants connexes :

- Notes de résolution
- Code de résolution
- Probable Cause

À propos de l'escalade des incidents

Une escalade peut être déclenchée lorsqu'un incident est créé avec la catégorie et la sous-catégorie appropriées et que l'option **d'interface utilisateur Escalader** est déclenchée dans l'Espace de travail pour l'exploitation des services.

Le diagramme suivant fournit une représentation visuelle du flux d'escalade.



Les valeurs de catégorie et sous-catégorie suivantes sont disponibles avec le système de base :

- Catégorie : SD-WAN
- Sous-catégorie :
 - Échec de la liaison
 - Défaillance de l'appareil
 - Échec du protocole
 - Échec de la liaison Soft-WAN
 - Défaillance logicielle

Les valeurs suivantes sont disponibles pour le champ Étape de la table Incident :

- Triage
- Examen L1
- Examen L2
- Examen L3

En fonction des conditions définies, telles que l'étape actuelle, la catégorie et la sous-catégorie, la table de décision Politique d'escalade des incidents détermine les résultats et, le cas échéant, l'étape d'escalade suivante.

Incident Escalation Policy

Created: 2020-04-25 12:43:53 | Application: Telecom Core | Properties | Close

Inputs [Add](#)

Label	Type	Reference	Mandatory
Incident	Reference	Incident [incident]	<input checked="" type="checkbox"/>

[Add condition column](#)

[Add an input](#)

Decision table

Conditions			Results		
	Category <small>incident incident category</small>	Subcategory <small>incident incident subcategory</small>	Stage <small>incident incident sn_ind_tsm_core_stage</small>	Assignment Group <small>Group [sys_user_group]</small>	Flow <small>Flow [sys_hub_flow]</small>
1	SD WAN	Software failure		Network Coordinators	Network Initiated Software Failure - Triage
2	SD WAN	Protocol failure	L1 Investigation	L2 Network Engineering	Network Initiated Protocol Failure - L2
3	SD WAN	Link failure		Network Coordinators	Network Initiated Link Failure - Triage
4	SD WAN	Device failure	L1 Investigation	L2 Network Engineering	Network Initiated Device Failure - L2
5	SD WAN	Link failure	Triage	L1 Network Engineering	Network Initiated Link Failure - L1
6	SD WAN	Protocol failure	L2 Investigation	L3 Network Engineering	Network Initiated Protocol Failure - L3
7	SD WAN	Device failure	Triage	L1 Network Engineering	Network Initiated Device Failure - L1
8	SD WAN	Software failure	Triage	L1 Network Engineering	Network Initiated Software Failure - L1
9	SD WAN	Software failure	L2 Investigation	L3 Network Engineering	Network Initiated Software Failure - L3
10	SD WAN	Soft-WAN link failure		Network Coordinators	Network Initiated Soft-WAN Link Failure - Triage
11	SD WAN	Protocol failure	Triage	L1 Network Engineering	Network Initiated Protocol Failure - L1
12	SD WAN	Software failure	L1 Investigation	L2 Network Engineering	Network Initiated Software Failure - L2
13	SD WAN	Device failure	L2 Investigation	L3 Network Engineering	Network Initiated Device Failure - L3
14	SD WAN	Soft-WAN link failure	L1 Investigation	L2 Network Engineering	Network Initiated Soft-WAN Link Failure - L2

La table de décision est fournie avec l'application Telecommunications, Media and Technology Assurance . Vous pouvez modifier les conditions qui ont été définies et les résultats en fonction de vos besoins. Pour plus de détails sur la mise à jour des tables de décision, reportez-vous à [Tables de décision](#) .

Lorsqu'un incident est escaladé, l'état du champ À surveiller est mis à jour et prend la valeur **Vrai**. L'état peut être modifié sur **Faux** par le propriétaire du champ Groupe d'affectation.

Remarque : En tant qu'administrateur système, vous pouvez configurer la règle métier **Définir comme faux À surveiller** .

Escalader un incident dans Proactive Service Experience Workflows

Escaladez un incident pour poursuivre l'enquête et le diagnostic de cet incident. En escaladant un incident, vous pouvez demander l'aide d'une ressource plus expérimentée afin que le problème soit résolu plus rapidement.

Avant de commencer

Cette tâche suppose que vous avez travaillé sur un incident et que vous devez l'escalader au groupe d'escalade suivant.

Remarque : Assurez-vous que l'administrateur a affecté ce rôle aux groupes d'escalade. Pour plus d'informations sur la façon dont les administrateurs affectent des rôles, consultez [Affecter un rôle à un groupe](#) .

Rôle requis : sn_ind_tsm_core.noc_agent

Procédure

1. Dans le , accédez *Espace de travail pour l'exploitation des services* à **Liste > Incidents > Ouvrir** et sélectionnez un incident.
2. Dans le formulaire d'enregistrement d'incident, dans la liste déroulante située dans le coin supérieur droit, sélectionnez **Escalader**.
3. Dans la fenêtre contextuelle Capturer les notes pour l'escalade, saisissez une note descriptive et sélectionnez **Escalader**. Cette action déclenche le flux secondaire pour le niveau suivant de groupe d'escalade et le groupe d'affectation passe automatiquement au groupe d'escalade suivant.

Traduction automatique

Résultats

- L'état de la tâche d'incident pour l'ingénieur précédent est défini sur Fermé terminé et la note de travail est consignée.
- Une tâche d'incident est créée pour l'utilisateur nouvellement affecté avec l'état défini sur Travail en cours.
- Une note de travail dans le flux d'activité fournit des instructions à l'ingénieur à ce niveau d'escalade.
- L'étape de l'incident est mise à jour avec le niveau d'escalade suivant.
- Le groupe d'affectation est mis à jour en fonction du niveau d'escalade.

Examen des comptes clients ou partenaires dans Proactive Service Experience Workflows

Découvrez comment vos équipes d'assistance technique (p. ex. Les équipes d'exploitation dans le cloud, de serveur ou de réseau peuvent utiliser la vue à 360° du compte d'opérations dans l'application Proactive Service Experience Workflows pour obtenir des informations sur les comptes de vos clients ou partenaires.

En tant qu'agent d'assistance technique, vous pouvez collecter des informations relatives aux tâches, aux escalades, aux données client clés et aux mesures associées aux comptes de vos clients ou partenaires dans l'Espace de travail pour l'exploitation des services. Grâce à ces données, vous pouvez suivre les types d'informations suivants :

- Qui est le client ou le partenaire et quels produits, services, ressources et éléments de configuration lui ont été vendus.
- Qui sont les contacts clés, tant pour le fournisseur de technologie que pour le client ou le partenaire.
- Quel est le score CSAT pour le fournisseur de technologie et le client ou le partenaire.
- Comment le fournisseur de technologie et le client ou le partenaire effectuent le suivi du point de vue d'un SLA pour le mois.
- Les incidents majeurs, les tickets et les escalades qui affectent les comptes
- Nombre de tâches fermées, par type, et combien sont ouvertes sur une base glissante de 12 semaines.
- Articles de la base de connaissances et éléments de catalogue spécifiques développés pour le compte. Grâce à ces informations, vos agents peuvent obtenir des informations sur ce que le client ou le partenaire veut et sur les actions à entreprendre.

Les données visualisées à l'intérieur de la vue à 360° du compte d'opérations Espace de travail pour l'exploitation des services sont dérivées d'enregistrements de tâches dont la valeur de l'entreprise est égale au compte sélectionné lors du lancement de cette vue. Les articles de la base de connaissances et les éléments de catalogue font exception à cette règle.

En outre, la vue 360 du compte d'opérations ne fonctionne que pour les enregistrements de société dont la valeur de classe est égale au compte. Les enregistrements de société dont la valeur de classe est Société affichent la vue d'espace de travail traditionnelle par défaut de Espace de travail pour l'exploitation des services.

Pour en savoir plus sur l'obtention des aperçus de compte, consultez [Examiner un compte à l'aide de la vue à 360° dans Proactive Service Experience Workflows](#).

Examiner un compte à l'aide de la vue à 360° dans Proactive Service Experience Workflows

Vérifiez le compte d'un client ou d'un partenaire à l'aide de la vue à 360° du compte d'opérations fournie par l'application Proactive Service Experience Workflows dans l'Espace de travail pour l'exploitation des services. Vous pouvez suivre vos données et tâches liées à vos clients ou partenaires, puis prendre des mesures pour améliorer votre prestation de services.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ind_tsm_core_noc_agent

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail > Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Dans l'onglet **Listes** de l'Espace de travail pour l'exploitation des services, cliquez sur **Comptes > Tout**.
3. Dans la liste Comptes, sélectionnez un compte client.

i Remarque : Vous pouvez également accéder à cette vue en cliquant sur un compte de nom d'entreprise (compte) dans les différentes listes d'incidents ou dans le formulaire d'incident dans l'Espace de travail pour l'exploitation des services.

4. Sur la page Informations sur le compte, dans la section Résumé du client, passez en revue les détails généraux du client pour le compte sélectionné, tels que l'état actif du client, le niveau de rang et le nombre d'employés.

Si ce compte présente des escalades, vous pouvez les afficher en cliquant sur **Afficher les escalades**. Dans la section Vue d'ensemble, affichez les aperçus en informations sur le compte.

Page Informations sur le compte : onglet Vue d'ensemble du compte

Champ	Description
Membres de l'équipe de compte	Membres de l'équipe de ce client. Cliquez sur Afficher tout pour afficher la liste de tous les membres de l'équipe.
Contacts client principaux	Contacts importants de ce client. Cliquez sur Tout afficher pour afficher la liste de tous les contacts client clés.
Cartes de score unique	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Contrats ◦ Autorisations ◦ CSAT <p>i Remarque : Les résultats proviennent des évaluations liées à l'enquête de satisfaction des clients prête à l'emploi fournie par le module d'extension Core CSM.</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ Tickets d'escalade ◦ Produits vendus

Champ	Description
	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Base d'installation ◦ Ressources ◦ Éléments de configuration
Travail d'assistance technique en cours	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Tâches fermées ◦ Comparaison des nouvelles tâches hebdomadaires par rapport aux tâches fermées ◦ Accomplissement du SLA de tâche pour le mois actuel
Changements	Demands de changement effectuées par votre compte
Problèmes	Problèmes liés au compte
Incidents	Incidents associés au compte
Incidents SLA	SLA d'incidents liés au compte
Pannes	Pannes associées au compte
Demandes	Demandes associées au compte
Tickets	Tickets associés au compte
Panneau latéral contextuel	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Pièces jointes ◦ Modèles ◦ Assistant de compte <p>i Remarque :</p> <p>Vous pouvez également rechercher des incidents majeurs, des tickets principaux, des connaissances, des articles ou des éléments de catalogue.</p>

5. Sur la page Analyse, utilisez les tableaux de bord pour examiner les données opérationnelles et surveiller les performances actuelles des processus.

- Instantané d'Analyse
- KPI de base
- Niveau de service
- Service proactif

Pour plus d'informations, consultez [Tableaux de bord d'analyse du compte 360](#).

6. Dans la page Enregistrements connexes, les listes par défaut fournies sont les suivantes :

- Utilisateurs
- Contacts
- Adresses des comptes
- Modèles de produits
- Éléments de catalogue du fournisseur

Tableaux de bord d'analyse du compte 360

Les tableaux de bord d'analyse fournis par la vue à 360° du compte d'opérations affichent des graphiques et des données récapitulatives sur des mesures telles que les tickets proactifs, les escalades de compte, les SLA, les canaux utilisés, les KPI principaux, etc.

Pour afficher les tableaux de bord d'analyse, accédez à **Espaces de travail > Espace de travail pour l'exploitation des services > Listes > Comptes > Tout**. Ouvrez un compte client dans la liste, puis sélectionnez l'onglet **Analyse**.

L'onglet Analyse contient les onglets supplémentaires pour chaque tableau de bord.

- Instantané d'Analyse
- KPI de base
- Niveau de service
- Service proactif

Utilisateurs finaux et rôles

Rôles et objectifs d'utilisateur final

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Agent du service clientèle : consultez les mesures de ticket telles que les tickets proactifs, les escalades de compte, le SLA, les canaux utilisés et les KPI principaux pour comprendre les performances actuelles du service clientèle dans votre organisation.	sn_ind_tsm_core_noc_agent
Administrateur du contenu : possibilité de modifier le tableau de bord et de gérer les utilisateurs, les groupes et les rôles du tableau de bord.	pa_admin
Créateur de contenu : possibilité d'afficher le tableau de bord.	pa_viewer

Répartition de l'analyse

Les tableaux de bord d'analyse utilisent la répartition de sélection de compte. Sélectionnez un compte pour afficher ses données en exclusivité.

Tableau de bord de l'instantané d'analyse

Le tableau de bord Instantané d'analyse offre une vue d'ensemble complète des mesures de performance clés et des indicateurs liés aux services, en présentant les données essentielles en un coup d'œil.

Indicateurs d'instantanés d'analyse

Indicateur d'instantané d'analyse à 360° de compte client

Indicateur	Description
% de réalisation globale du SLA	Pourcentage total de SLA respectés par rapport au nombre total de SLA.

Indicateur d'instantané d'analyse à 360° de compte client (suite)

Indicateur	Description
Nombre total de tickets proactifs créés	Nombre total de tickets proactifs initiés par des changements et des incidents.
Nombre d'escalades de comptes ouverts	Nombre total de problèmes liés au compte qui ont été remontés et qui ne sont actuellement pas résolus.
Durée de la panne : distribution par type	Somme de la durée totale des pannes, classées selon leur type. Cette visualisation aide à comprendre quels types de pannes sont les plus fréquents ou ont les durées les plus longues, ce qui permet des améliorations ciblées et l'allocation des ressources.
% de tickets créés de manière proactive	Pourcentage de tickets de service clientèle ou de support qui ont été initiés de manière proactive par l'organisation elle-même, plutôt qu'en réponse aux demandes ou aux réclamations des clients.
Comparaison CI/Tickets	Comparaison des éléments de configuration (CI) impliqués dans les tickets de service par rapport au nombre total de tickets signalés. Les éléments de configuration peuvent inclure n'importe quel composant essentiel à la fourniture de services informatiques, par exemple des logiciels, du matériel et de l'infrastructure réseau.
Canal préféré utilisé pour la communication	Identification de la méthode de communication la plus couramment utilisée par les clients au sein d'un système ou d'un service donné. Par exemple, les incidents.

Traduction automatique

Tableau de bord des KPI principaux

Le tableau de bord des KPI principaux fournit des informations exploitables permettant aux utilisateurs de suivre et d'améliorer l'efficacité et la qualité de leurs services.

Indicateurs des KPI de base

Indicateurs de KPI Core 360 du compte client

Indicateur	Description
% du taux de premier contact	Pourcentage de demandes ou de problèmes client résolus lors de la première interaction avec une équipe de service ou d'assistance.
% de taux de réouverture d'incident	Pourcentage d'incidents initialement marqués comme résolus, mais qui ont ensuite nécessité une réouverture en

Indicateurs de KPI Core 360 du compte client (suite)

Indicateur	Description
	raison de problèmes non résolus ou de l'émergence de problèmes connexes.
Ticket fermé avec SLA non respectés	Nombre de tickets qui ont été fermés mais n'ont pas respecté les accords sur les niveaux de service (SLA) prédéfinis.
Nombre de réaffectations moyennes pour les incidents résolus	Nombre moyen de réaffectations d'un incident à différents membres de l'équipe ou équipes avant qu'il ne soit finalement résolu.
Âge moyen du ticket actif	Durée moyenne pendant laquelle les tickets restent ouverts ou actifs avant d'être résolus ou fermés.
Délai moyen de résolution du ticket	Délai moyen nécessaire pour résoudre entièrement un ticket à partir du moment où il est ouvert jusqu'à sa fermeture officielle.
Délai moyen de traitement	Délai moyen nécessaire pour répondre complètement à une demande depuis le moment où elle est lancée jusqu'à ce qu'elle soit entièrement terminée ou fermée.
Nombre d'incidents ouverts non mis à jour au cours des 5 derniers jours	Nombre d'incidents marqués comme nouveaux, en cours ou en suspens qui n'ont reçu aucune mise à jour ni modification au cours des cinq derniers jours.
Nombre de tickets ouverts non mis à jour au cours des 5 derniers jours	Nombre de tickets actifs marqués comme nouveaux, ouverts ou en attente d'informations, qui n'ont pas été mis à jour ou modifiés au cours des cinq derniers jours.
Nombre de tâches du catalogue non mises à jour au cours des 5 derniers jours	Nombre de tâches du catalogue à l'état Ouvert, En attente ou Travail en cours qui n'ont pas été mises à jour depuis plus de cinq jours.
Tickets	Nombre de tickets à l'état Nouveau, Ouvert ou En attente d'information qui n'ont pas été mis à jour pendant plus de sept jours depuis leur création.
Incidents	Nombre d'incidents à l'état Nouveau, En cours ou En suspens qui n'ont pas été mis à jour pendant plus de sept jours depuis leur création.
Éléments de demande	Nombre d'éléments demandés à l'état Ouvert, En attente ou Travail en cours qui n'ont pas été mis à jour pendant plus de sept jours depuis leur création.
Approbations	Nombre d'approbations à l'état Demandé ou Plus d'informations requises qui sont

Indicateurs de KPI Core 360 du compte client (suite)

Indicateur	Description
	restées inchangées pendant plus de sept jours depuis leur création.
Tâches du catalogue	Nombre de tâches du catalogue à l'état Ouvert, En attente ou Travail en cours qui ont été créées il y a plus de sept jours et n'ont pas été mises à jour depuis.

Tableau de bord des niveaux de service

Ce tableau de bord affiche des mesures qui fournissent aux utilisateurs un résumé de l'efficacité avec laquelle les services gérés respectent leurs accords sur les niveaux de service (SLA).

Indicateurs de niveau de service

Indicateurs de niveau de service 360 de compte client

indicateur	Description
% de réalisation globale du SLA	Pourcentage d'accords sur les niveaux de service (SLA) qui ont été respectés avec succès par un fournisseur de service.
% de réalisation du SLA d'incident	Pourcentage d'accords sur les niveaux de service (SLA) liés à des incidents qui ont été respectés avec succès par un fournisseur de service.
% de réalisation du SLA des tickets	Pourcentage d'accords sur les niveaux de service (SLA) liés à des tickets qui ont été respectés avec succès par un fournisseur de service.
% de SLA de demande réalisé	Pourcentage d'accords sur les niveaux de service (SLA) liés à la demande qui ont été respectés avec succès par un fournisseur de service.
% de violation du SLA général	Pourcentage d'accords sur les niveaux de service (SLA) qui n'ont pas été respectés par un fournisseur de service. Il évalue les cas où les délais convenus décrits dans les SLA ont été violés.
% de violation du SLA d'incident	Pourcentage d'accords sur les niveaux de service (SLA) liés à des incidents qui n'ont pas été respectés par un fournisseur de service.
% de SLA des tickets non respectés	Pourcentage d'accords sur les niveaux de service (SLA) liés à des tickets qui n'ont pas été respectés par un fournisseur de service.
% de violation du SLA de demande	Pourcentage d'accords sur les niveaux de service (SLA) liés à une demande qui n'ont

Indicateurs de niveau de service 360 de compte client (suite)

indicateur	Description
	pas été respectés par un fournisseur de service.
% de réalisation globale du SLA de Mon équipe	Pourcentage d'accords sur les niveaux de service (SLA) respectés avec succès par une équipe spécifique. Les données sont filtrées en fonction des groupes d'affectation auxquels l'utilisateur connecté appartient.
% de réalisation de SLA d'incident de Mon équipe	Pourcentage d'accords sur les niveaux de service (SLA) liés à des incidents respectés avec succès par une équipe spécifique. Les données sont filtrées en fonction des groupes d'affectation auxquels l'utilisateur connecté appartient.
% de réalisation du SLA des tickets de Mon équipe	Pourcentage d'accords sur les niveaux de service (SLA) liés à des tickets respectés avec succès par une équipe spécifique. Les données sont filtrées en fonction des groupes d'affectation auxquels l'utilisateur connecté appartient.
% de réalisation du SLA de demande de Mon équipe	Pourcentage d'accords sur les niveaux de service (SLA) liés à des demandes respectés avec succès par une équipe spécifique. Les données sont filtrées en fonction des groupes d'affectation auxquels l'utilisateur connecté appartient.
% de violation du SLA général de Mon équipe	Pourcentage d'accords sur les niveaux de service (SLA) qui n'ont pas été respectés par une équipe spécifique. Les données sont filtrées en fonction des groupes d'affectation auxquels l'utilisateur connecté appartient.
% de violation du SLA d'incident de Mon équipe	Pourcentage d'accords sur les niveaux de service (SLA) liés à des incidents qui n'ont pas été respectés par une équipe spécifique. Les données sont filtrées en fonction des groupes d'affectation auxquels l'utilisateur connecté appartient.
% de violation du SLA des tickets de Mon équipe	Pourcentage d'accords sur les niveaux de service (SLA) liés à des tickets qui n'ont pas été respectés par une équipe spécifique. Les données sont filtrées en fonction des groupes d'affectation auxquels l'utilisateur connecté appartient.
% de violation du SLA de demande de Mon équipe	Pourcentage d'accords sur les niveaux de service (SLA) liés à la demande qui n'ont pas été respectés par une équipe spécifique. Les données sont filtrées en fonction des

Indicateurs de niveau de service 360 de compte client (suite)

indicateur	Description
	groupes d'affectation auxquels l'utilisateur connecté appartient.
Âge moyen des SLA	Intervalle de temps moyen de start_time à end_time pour tous les SLA marqués comme terminés ou terminés.
SLA ouverts	Nombre total d'accords sur les niveaux de service (SLA) qui sont à l'état En cours ou Suspendu.
SLA en retard	Nombre d'accords sur les niveaux de service (SLA) ouverts avec le champ A rompu activé.
SLA arrivant à échéance aujourd'hui	Nombre d'accords sur les niveaux de service (SLA) dont l'échéance ou l'expiration est prévue le jour même.
Âge moyen des SLA de Mon équipe	Durée moyenne entre start_time et end_time pour tous les SLA marqués comme terminés ou terminés au sein d'une équipe spécifique, filtrés par les groupes d'affectation associés à l'utilisateur connecté.
SLA ouverts de Mon équipe	Nombre total d'accords sur les niveaux de service (SLA) en cours ou en pause, spécifiques à une équipe et filtrés en fonction des groupes d'affectation de l'utilisateur connecté.
SLA en retard de Mon équipe	Nombre total d'accords sur les niveaux de service (SLA) marqués comme rompus au sein d'une équipe spécifique, filtrés en fonction des groupes d'affectation liés à l'utilisateur connecté.
SLA de Mon équipe arrivant à échéance aujourd'hui	Nombre total d'accords sur les niveaux de service (SLA) au sein d'une équipe spécifique planifiés pour atteindre leur échéance ou expirer aujourd'hui, filtrés en fonction des groupes d'affectation liés à l'utilisateur connecté.

Traduction automatique

Tableau de bord des services proactifs

Le tableau de bord des services proactifs offre une vue d'ensemble détaillée de l'influence des incidents, des changements et des enregistrements clés sur les opérations organisationnelles, ainsi que de la transition vers un modèle de prestation de services mature.

Indicateurs de services proactifs

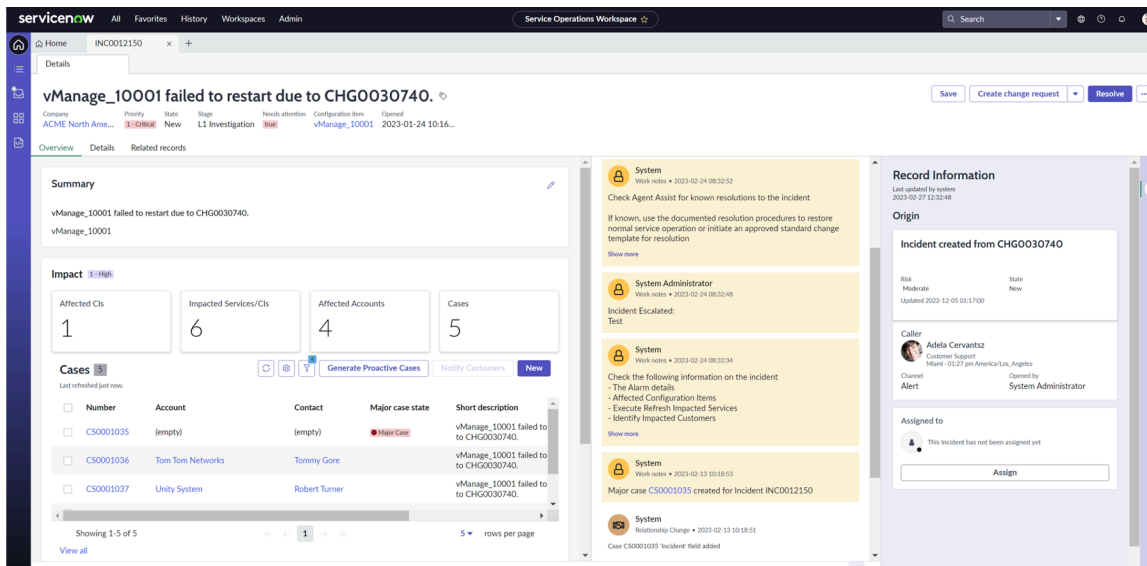
Indicateurs de service proactifs du compte client 360

Indicateur	Description
Tickets proactifs déclenchés par l'incident	Nombre de tickets où le champ proactif est défini sur vrai et le champ Incident est renseigné.
Tickets proactifs déclenchés par changement	Nombre de tickets où le champ proactif est défini sur vrai et le champ Causé par le changement est renseigné.
Tickets principaux déclenchés par l'incident	Nombre de tickets dont l'état du ticket principal est défini sur Accepté et dont le champ Incident est renseigné.
Durée totale de la panne causée par le changement	Durée totale de toutes les pannes associées aux tâches identifiées par un numéro de tâche commençant par CHG.
Pannes imprévues causées par l'incident	Nombre total de pannes classées comme pannes avec des numéros de tâche étiquetés comme étant de type « Incident ».
Pannes planifiées dues à un changement	Nombre total de pannes planifiées associées à des numéros de tâche classés comme Demande de changement.
Nombre de SLA d'enregistrement de ticket principal manqués	Tous les SLA rompus associés à des tâches étiquetées comme ticket et ayant un état Accepté dans l'état de ticket principal.
Nombre de problèmes créés par ticket	Tous les problèmes initialement signalés avec le type de tâche étiqueté Ticket.
Nombre de problèmes créés par l'incident	Tous les problèmes initialement signalés avec le type de tâche étiqueté comme incident.

Création automatique de tickets et de mises à jour à partir d'incidents

Les tickets sont automatiquement créés à partir d'incidents lorsque le marqueur **Générer des tickets proactifs** est sélectionné.

Un ticket est désigné comme ticket principal en fonction de la valeur spécifiée dans la propriété système `major_case_affected_account_threshold`. Cette valeur peut être modifiée par l'administrateur.



En fonction de la valeur de seuil, différents flux sont déclenchés pour créer soit un incident majeur, soit plusieurs tickets individuels. L'enregistrement du ticket est ensuite renseigné. Par exemple, dans des scénarios de tickets mineurs, les informations suivantes sont renseignées :

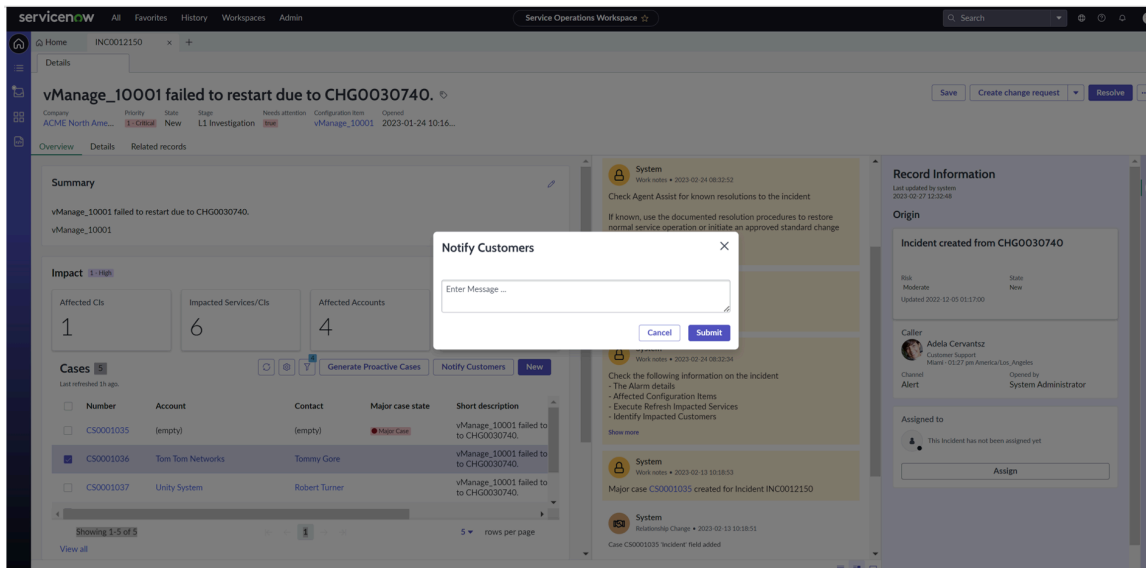
- Description brève
- Description
- Proactif est défini sur vrai
- Canal
- Incident
- Champ de compte

L'administrateur peut spécifier les champs qui doivent être transmis aux enregistrements de tickets à partir de l'enregistrement d'incident parent en fonction de ses besoins professionnels.

Notifier les informations du ticket aux clients

Dans l'Espace de travail pour l'exploitation des services, vous pouvez sélectionner un ou plusieurs tickets dans la section Tickets et sélectionner **Notifier les clients**.

Saisissez votre message de notification et sélectionnez **Soumettre**. Le message est inclus dans la section Commentaires supplémentaires avec l'enregistrement du ticket et envoyé au client. Lorsqu'un client répond à ces commentaires par e-mail ou à partir du CSM portail, ces commentaires sont copiés dans l'enregistrement d'incident. L'ingénieur du support technique peut afficher la réponse ou tout autre commentaire fourni lors de l'examen du ticket.



Remarque :

Pour activer cette fonctionnalité, procédez comme suit :

- Dans le navigateur d'application, saisissez `sys_properties.list`.
- Recherchez la propriété `système proactive_workflows_for_providers.additional_comments_sync` dans le champ de texte.
- Sélectionnez la propriété `système` pour ouvrir l'enregistrement.
- Entrez **vrai** dans le champ Valeur et sélectionnez **Mettre à jour**.

Pour éviter que les commentaires supplémentaires ne soient copiés dans tous les tickets liés à l'incident, désactivez la règle métier **Mettre à jour la note de travail du ticket pour les commentaires** dans la table Incident.

Définition du seuil des tickets principaux pour les tickets générés automatiquement

Définissez la valeur de seuil pour les tickets principaux générés à partir d'incidents dans les propriétés système.

Avant de commencer

- Rôle requis : administrateur
- Périmètre de l'application sélectionné : Workflows de l'expérience de service proactif

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une valeur de seuil par défaut a été prédéfinie pour générer des tickets principaux à partir d'incidents. Cette valeur est peut-être trop faible ou votre organisation n'utilise peut-être pas la fonctionnalité de gestion des tickets majeurs CSM. Dans ce cas, vous pouvez modifier la valeur de seuil dans les propriétés système après l'activation Telecommunications, Media and Technology Assurance .

Traduction automatique

Procédure

1. Dans le navigateur d'application, saisissez `sys_properties.list`.
2. Recherchez `major_case_affected_threshold` propriété système dans le champ de texte.
3. Cliquez sur la propriété système pour ouvrir l'enregistrement.
4. Modifiez le numéro de seuil dans le champ Valeur.

i Remarque : Plus la valeur entière est faible, plus le nombre de tickets nécessaires pour déclencher un ticket principal est élevé. Si un nombre plus élevé est spécifié, l'inverse est vrai.

5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Créer un ticket à partir d'une demande de changement

Créez un ticket à partir d'une demande de changement dans Proactive Service Experience Workflows afin d'informer vos clients d'une panne de service et de sa résolution une fois l'implémentation du changement terminée.

Avant de commencer

Un workflow de changement a été déclenché. Un groupe d'affectation avec les dates de début et de fin planifiées a déjà été défini.

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Après le déclenchement d'un workflow de changement dans Proactive Service Experience Workflows Celui-ci, vous pouvez identifier les clients et les systèmes concernés par la demande de changement. Vous pouvez ensuite créer automatiquement les tickets individuels pour les clients concernés ou informer vos clients des pannes.

Procédure

1. Dans *Espace de travail pour l'exploitation des services*, accédez à **Liste > Changements > Ouvrir** et sélectionnez un enregistrement de changement.
2. Facultatif : Dans un enregistrement de changement existant, affectez la demande de changement à un ingénieur de support.
3. Développez la section Champ d'application et impact, puis sélectionnez la carte **CI affectés**.
4. Pour savoir quels services sont impactés, sélectionnez la carte **Services impactés**, puis sélectionnez **Actualiser les services impactés**.

L'instance lance une action afin d'actualiser les services impactés et de rechercher les comptes affectés.
5. Consultez la liste des pannes en sélectionnant la carte **Pannes**.
6. Pour voir quels comptes sont affectés, sélectionnez la carte **Comptes affectés**.
7. Dans la section Détails, changez l'état de l'enregistrement de changement sur **Autorisé**. Les tickets des clients affectés sont automatiquement créés.
8. Sélectionnez un ticket dans la liste des tickets créés, puis sélectionnez **Nouveau**.
9. Notifier un client en sélectionnant son ticket et en sélectionnant **Notifier les clients**.

10. Dans la fenêtre contextuelle **Notifier** les clients, saisissez une note descriptive du ticket et sélectionnez **Notification**.

Une note est automatiquement insérée dans le champ **Activité** de l'enregistrement de changement et dans les enregistrements de tickets sélectionnés. Si votre client met à jour le ticket avec un message, le ticket se synchronise automatiquement avec l'enregistrement d'un changement.

i Remarque :

Par défaut, la fonctionnalité **Notifier les clients** n'est pas active. En tant qu'administrateur, pour l'activer, vous devez définir la valeur de la `proactive_workflows_for_providers.additional_comments_sync` propriété sur `TRUE`, puis sélectionner `Update case worknote for comments change`.

11. Lorsque le gestionnaire des changements autorise l'enregistrement d'un changement et que l'état devient **Planifié**, vous pouvez mettre à jour l'état en sélectionnant **Implémenter**, en sélectionnant **Revue**, puis en enregistrant l'enregistrement.
12. Sélectionnez le code de résolution dans la liste déroulante, saisissez les notes de résolution avant de fermer la demande de changement et mettez à jour l'état en **sélectionnant Fermer**.

À propos des messages utilisés dans les workflows d'escalade dans Telecommunications, Media and Technology Assurance

Plusieurs messages utilisés dans les flux d'escalade des incidents sont disponibles avec l'application de base Telecommunications, Media and Technology Assurance .

Ces messages fournissent des instructions aux ingénieurs du support technique pour dépanner, escalader et résoudre les incidents. Ceux fournis avec le système de base traitent les incidents courants initiés par le réseau, mais peuvent être modifiés pour vos processus de dépannage.

Personnaliser les fichiers de messages pour Telecommunications, Media and Technology Assurance

Personnalisez les messages qui fournissent des instructions aux ingénieurs réseau qui travaillent sur les problèmes initiés par le réseau pour différentes sous-catégories, niveaux d'escalade et profils dans Telecommunications, Media and Technology Assurance.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Chaque flux secondaire dans Telecommunications, Media and Technology Assurance fait référence à un fichier de message qui fournit des instructions que les agents doivent utiliser pour dépanner, escalader et résoudre les incidents initiés par le réseau. Vous pouvez utiliser le texte du message par défaut ou personnaliser le texte pour vos processus de dépannage internes.

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Interface utilisateur du système > Messages**.
2. Recherchez les valeurs clés qui contiennent `sd_wan`.
3. Sélectionnez l'enregistrement avec le texte que vous souhaitez personnaliser.

4. Dans le champ **Message** , fournissez des instructions pour la sous-catégorie, le profil et le niveau d'escalade de ce flux secondaire.
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Gestion des notifications de ticket d'incident

Utilisez la notification de ticket de dépannage de télécommunications pour informer les systèmes tiers des incidents ou des tickets qui sont créés de manière réactive ou proactive dans l'instance ServiceNow . Le client recevra des notifications concernant les mises à jour de l'incident.

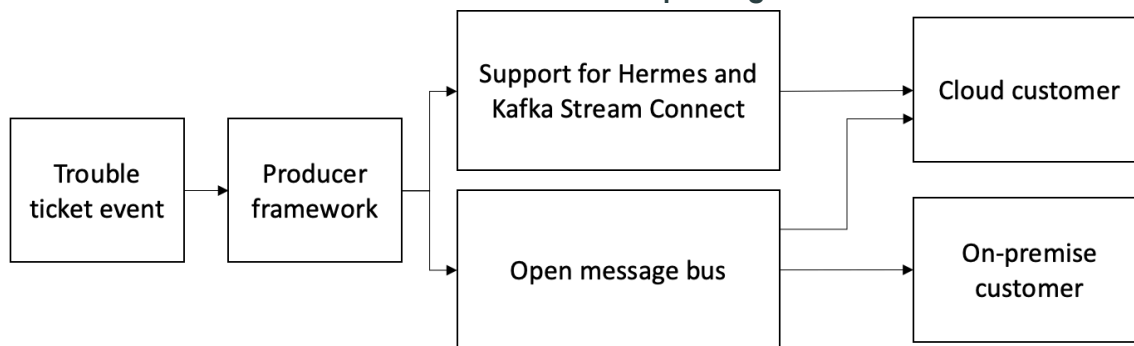
Vue d'ensemble

Dans l'écosystème TMF, un ticket de dépannage est un incident qui permet de suivre et de résoudre les problèmes signalés par les clients, les pannes de réseau ou d'autres problèmes. Un incident de ticket d'incident peut être créé de manière réactive ou proactive. Dans l'approche réactive, un incident est généré après avoir effectué une analyse de la cause première (RCA) sur un ticket signalé en raison d'une défaillance du système. Dans l'approche proactive, un incident est généré après avoir reçu des alertes, ce qui permet d'effectuer une RCA ou une analyse de l'impact sur le service (SIA) pour évaluer l'impact sur les services. Avec la fonctionnalité de notification de ticket d'incident, vous pouvez envoyer les détails de l'incident aux systèmes sortants.

Cadre de travail de notification des tickets de dépannage

Le diagramme suivant montre les composants du cadre de travail de la notification du ticket d'incident.

Modèle de données de notification de ticket de dépannage



La notification de ticket d'incident utilise un cadre de travail générique pour envoyer les notifications sortantes au système externe. Ce cadre de travail prend en charge deux cas d'utilisation :

1. Publiez des messages dans Hermes Kafka à l'aide du service de messagerie Hermes. Les clients cloud qui utilisent Hermes Kafka peuvent utiliser cette architecture pour recevoir la notification.

Pour en savoir plus, consultez [Production de notifications de tickets de panne sortants à l'aide d'Hermes](#).

2. Publiez des messages pour ouvrir le bus de messages. Ce cas d'utilisation est indépendant du bus de messages et prend donc en charge la publication de la notification dans n'importe quel bus de messages ouvert. Les clients dans le cloud et sur site peuvent utiliser ce cas d'utilisation. Pour en savoir plus, consultez [Création de notifications de tickets de dépannage sortants à l'aide du bus de messages ouverts](#).

Production de notifications de tickets de panne sortants à l'aide d'Hermès

Produisez une notification sortante à partir de l'instance ServiceNow à l'aide de l'option Hermès. Les clients peuvent utiliser les détails du message de l'environnement Kafka dans leur système externe.

Vue d'ensemble

Dans ce cas d'utilisation, les notifications sont envoyées au cluster Hermès à partir de votre ServiceNow instance. Une fois la réplication d'Hermès vers Kafka terminée, les clients peuvent utiliser ou extraire les messages de leur propre Kafka.

- Pour en savoir plus sur le service de messagerie Hermès, reportez-vous à la section [Service de messagerie Hermès](#) .
- Pour en savoir plus sur Apache Kafka Stream Connect, reportez-vous à la section [Utiliser Connexion au flux pour Apache Kafka](#) .

Dans la version, les événements suivants sont pris en charge pour la Xanadu notification des tickets d'incident.

- Créer un événement de ticket d'incident
- Événement de changement d'état du ticket de problème
- Événement de changement d'attribut de ticket d'incident
- Créer un événement de ticket d'incident pour le ticket

Prérequis

Avant de produire une notification sortante, le client doit créer la rubrique dans le cluster Hermès. Pour en savoir plus sur la création d'une rubrique dans Hermès, reportez-vous à la section [Gestion des espaces de noms et des rubriques dans Hermès](#) .

Workflow

Le workflow de production de la notification sortante à l'aide d'Hermès contient les étapes suivantes :

1. Lors du déclenchement de l'événement de ticket d'incident, le système invoque la règle métier appropriée et horodate le type d'événement.

Pour en savoir plus sur la règle métier que vous devez ajouter à votre instance, reportez-vous [Ajouter une règle métier pour un nouvel événement de ticket d'incident](#) à .ServiceNow

2. Le système transmet l'instantané Glide et le type d'événement à la table intermédiaire, qui agit comme une file d'attente.
3. Le cadre de travail du producteur sélectionne l'événement et le convertit en une charge utile d'événement de réclamation TMF 688.

Pour en savoir plus sur les propriétés système que vous devez configurer pour le cadre de travail du producteur, reportez-vous à la section [Utilisation du cadre de travail du producteur pour les notifications sortantes](#).

4. Le système appelle l'API Producer V2 de Stream Connect et produit l'événement sur la rubrique Kafka Hermès.
5. Stream Connect transmet l'événement par push dans la grappe Hermès Kafka.
6. Les clients peuvent consommer le message dans leur Kafka interne.

Information associée

[EventProcessorUtilOOB](#) : inclus dans le champ d'application 

[EventQueueProcessorOOB](#) : inclus dans le champ d'application 

Création de notifications de tickets de dépannage sortants à l'aide du bus de messages ouverts

Produisez une notification sortante à partir de l'instance ServiceNow à l'aide du bus de messages ouvert. Les clients peuvent utiliser les détails de la notification à partir du bus de messages dans leur système externe.


Vue d'ensemble


Dans cette architecture pilotée par les événements, les notifications sont envoyées au bus de messages ouvert à partir de votre ServiceNow instance. Le cadre de travail contient des mécanismes de synchronisation des rubriques et de sélecteur de rubriques. Le mécanisme de synchronisation des rubriques synchronise les rubriques que vous avez créées dans l'instance ServiceNow avec le bus de messages ouvert. Lorsque l'événement se produit dans le cadre de travail, le mécanisme de sélection de rubrique sélectionne la rubrique pertinente et publie le message dans la rubrique à l'aide d'un proxy REST. Les clients peuvent utiliser la notification sortante à partir du bus de messages dans leur système externe.

Dans la version, les événements suivants sont pris en charge pour la Xanadu notification des tickets d'incident.

- Créer un événement de ticket d'incident
- Événement de changement d'état du ticket de problème
- Événement de changement d'attribut de ticket d'incident
- Créer un événement de ticket d'incident pour le ticket

Conditions préalables

Avant de produire des notifications sortantes, il est nécessaire de créer les rubriques de sortie sur la table Rubrique [sn_api_notif_mgmt_topic] dans l'instance ServiceNow . Lorsque vous créez une rubrique de sortie, le système exécute une règle métier et tente de synchroniser la rubrique avec le bus de messages en fonction de la configuration. Pour en savoir plus sur la création manuelle d'une rubrique dans la table Rubriques, reportez-vous à [Créer une rubrique](#)  . Le système synchronise uniquement la rubrique de sortie avec le bus de messages du système externe. Le champ **user_created** de l'enregistrement de rubrique associé est défini sur vrai.

Vous pouvez également créer les rubriques sur le bus de messages de votre système externe et les transférer dans la table Rubrique de ServiceNow l'instance. Les clients invoquent le point de terminaison de l'API ouverte de rubrique Gestion des événements, qui stocke la rubrique dans la table Rubrique [sn_api_notif_mgmt_topic] de l'instance ServiceNow . Le champ **user_created** de l'enregistrement de rubrique associé est défini sur faux. Pour en savoir plus sur les méthodes utilisées lors du traitement de la rubrique Gestion des événements Point de terminaison de l'API ouverte, consultez [Rubrique Gestion des événements API ouverte](#)  .

Workflow

Le workflow de production de la notification sortante à l'aide du bus de messages ouvert contient les étapes suivantes :

1. Lors du déclenchement de l'événement de ticket d'incident, le système invoque la règle métier appropriée et horodate le type d'événement.

Pour en savoir plus sur la règle métier que vous devez ajouter à votre instance, reportez-vous à [Ajouter une règle métier pour un nouvel événement de ticket d'incident](#) .ServiceNow

2. Le système transmet l'instantané Glide et le type d'événement à la table intermédiaire, qui agit comme une file d'attente.
3. Le cadre de travail du producteur sélectionne l'événement et le convertit en une charge utile d'événement de réclamation TMF 688.

Pour en savoir plus sur le cadre de travail du producteur, reportez-vous à la section [Utilisation du cadre de travail du producteur pour les notifications sortantes](#).

4. Le mécanisme de sélecteur de rubrique détermine les rubriques compatibles avec le type d'événement. Le sélecteur de rubrique effectue les étapes suivantes pour vérifier la compatibilité des rubriques :

- a. Le système analyse les rubriques dont le champ **Type** est défini sur Sortie dans la table de **rubriques** .
- b. Le système vérifie la requête d'en-tête et la requête de contenu de toutes les rubriques de sortie et établit une correspondance avec la compatibilité avec la charge utile de l'événement.

Pour en savoir plus sur la personnalisation du mécanisme de sélection de rubrique existant, reportez-vous à la section [OpenMessageBusEventPublisherOOB - Dans le champ d'application](#) .

5. Le système envoie la liste des rubriques compatibles et la charge utile de l'événement au sélecteur de spoke.
6. Le sélecteur de spoke, que le client a configuré, invoque l'étape REST configurée pour chaque rubrique et l'envoie au proxy REST du bus de messages dans le système externe.

Pour en savoir plus sur la méthode d'envoi de messages au sélecteur de spoke, consultez [OpenMessageBusEventPublisherOOB - Dans le champ d'application](#) et [Configurez le cadre de travail de notification d'événement du producteur pour utiliser le bus de messages ouverts](#) .

7. Les clients peuvent utiliser le message dans leur proxy REST de bus de messages.

Information associée

[EventProcessorUtilOOB](#) : inclus dans le champ d'application

[EventQueueProcessorOOB](#) : inclus dans le champ d'application

[Gestion des événements externes à l'aide de la notification de l'API de télécommunications](#)

Utilisation du cadre de travail du producteur pour les notifications sortantes

Le cadre de travail du producteur sélectionne l'événement de l'instance ServiceNow et envoie la notification sortante au système externe. Vous pouvez utiliser les détails de la notification à partir du service de messagerie installé dans votre système externe.

Propriétés système

Vous devez configurer les propriétés système pour utiliser le cadre de travail du producteur pour la notification sortante. La table suivante explique la liste des propriétés système définies pour les travaux planifiés.

Propriétés système du cadre de travail du producteur

Propriété	Description	Type
sn_api_notif_mgmt.event.log	<p>Niveau de journalisation à écrire dans les journaux de débogage. Vous pouvez sélectionner les niveaux de journalisation suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • emerg : échec total. • alerte : corruption du système d'une base de données, par exemple. • crit : généralement utilisé pour les erreurs matérielles, par exemple. • err : il y a des erreurs. • avertissement : tout avertissement • avis : Action possible requise mais pas essentielle. • Informations : aucune action n'est requise. • debug : Généralement non utilisé, sauf pour tout capturer pour le diagnostic de pannes. <p>Valeur par défaut : err</p>	Chaîne
sn_api_notif_mgmt.publish_m	<p>Définir les messages qui sont publiés à l'aide du service de messagerie Hermes, du bus de messages ouvert ou des deux. Vous pouvez utiliser les valeurs suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • openMessageBus (en anglais seulement) • Hermès • les deux <p>Valeur par défaut : openMessageBus</p>	Chaîne

Propriétés système du cadre de travail du producteur (suite)

Propriété	Description	Type
sn_api_notif_mgmt.inboundqueue.maxrecords	<p>Nombre maximal d'enregistrements que le planificateur extrait de la file d'attente entrante pour une exécution du planificateur. Cette valeur est utilisée conjointement au <code>sn_api_notif_mgmt.inboundqueue.batch.limit</code> paramètre.</p> <ul style="list-style-type: none"> Valeur par défaut : 200 Autres valeurs possibles : selon les besoins <p>Par exemple, si la limite de lots est définie sur 50 et que le nombre maxrecords est défini sur 200, et si le nombre d'enregistrements dans la file d'attente entrante est égal à 130, le planificateur extrait trois lots d'enregistrements différents en une seule exécution ; deux avec 50 enregistrements et un avec 30 enregistrements. Si le nombre d'enregistrements dans la file d'attente entrante est de 220, le planificateur extrait quatre lots de 50 enregistrements et les 20 enregistrements restants ne sont pas traités avant la prochaine exécution du planificateur.</p> <p>Lors de la définition de cette valeur, vous devez également tenir compte du temps nécessaire au planificateur pour traiter plusieurs lots et définir la valeur <code>sn_api_notif_mgmt.schedule.max.runtime</code> en conséquence.</p>	Entier
sn_api_notif_mgmt.inboundqueue.batch.limit	<p>Nombre de lots d'enregistrements que le planificateur extrait et traite de la file d'attente entrante en un seul lot.</p>	Entier

Propriétés système du cadre de travail du producteur (suite)

Propriété	Description	Type
	<ul style="list-style-type: none"> Valeur par défaut : 200 Autres valeurs possibles : selon les besoins 	
sn_api_notif_mgmt.glide.mutex.max_retries	<p>Nombre maximal de tentatives d'acquisition d'un verrou mutex dans les enregistrements de file d'attente entrants.</p> <ul style="list-style-type: none"> Type : nombre entier Valeur par défaut : 100 Autres valeurs possibles : selon les besoins 	Entier
sn_api_notif_mgmt.schedule.max_execution_time	<p>Durée maximale, en millisecondes, pendant laquelle la tâche planifiée peut s'exécuter avant d'échouer et de signaler une erreur.</p> <ul style="list-style-type: none"> Type : nombre entier Valeur par défaut : 90 000 Autres valeurs possibles : selon les besoins 	Entier
sn_api_notif_mgmt.glide.mutex.sleep_time	<p>Durée maximale, en millisecondes, d'attente entre les tentatives d'acquisition d'un verrou mutex sur les enregistrements dans la file d'attente entrante.</p> <ul style="list-style-type: none"> Type : nombre entier Valeur par défaut : 100 Autres valeurs possibles : selon les besoins 	Entier

Workflow du cadre de travail du producteur

Lorsque le système transmet un événement à la table intermédiaire, les étapes suivantes ont lieu dans le cadre du mécanisme de cadre de travail du producteur :

1. Le planificateur sélectionne un certain nombre d'enregistrements à un intervalle préconfiguré, puis envoie des instantanés Glide au processeur d'événements.
2. Le système convertit l'instantané Glide en une charge utile d'événement de réclamation TMF 688 en fonction du type d'événement.

Pour en savoir plus sur les méthodes utilisées pour définir et générer les charges utiles conformes aux TMF pour les événements de ticket d'incident, reportez-vous à [TopicAPIUtilsOOB - Dans le champ d'application](#) .

3. Le système vérifie si la configuration de notification est destinée à Hermes Kafka ou au bus de messages ouvert.

Pour en savoir plus sur la configuration du cadre de travail de notification d'événements du producteur, reportez-vous à la section [Guide du développeur de Producer Event Notification Framework](#) .

Information associée

[Production de notifications de tickets de panne sortants à l'aide d'Hermes](#)

[Création de notifications de tickets de dépannage sortants à l'aide du bus de messages ouverts](#)

Désactiver la notification du ticket d'incident

Désactivez les règles métier associées aux tables d'incidents et de tickets pour ne plus recevoir de notifications de tickets d'incident. Les clients peuvent désactiver les règles métier s'ils ne veulent pas tirer parti de l'aptitude de notification des tickets d'incident.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Définition du système > Règles métier**.
2. Sélectionnez les règles métier suivantes, puis décochez la case **Actif** .
 - Créer un événement de ticket d'incident
 - Événement de changement d'état du ticket de problème
 - Événement de changement d'attribut de ticket d'incident
 - Créer un événement de ticket d'incident pour le ticket

Référence Telecommunications, Media and Technology Assurance

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur Telecommunications, Media and Technology Assurance.

Séparation de domaine et Telecommunications, Media and Technology Assurance

Telecommunications, Media and Technology Assurance prend en charge Séparation de domaine. Avec Telecommunications, Media and Technology Assurance, vous pouvez rapidement restaurer l'exploitation normale du service lorsque des incidents initiés par le réseau se produisent, ainsi qu'identifier et informer de manière proactive les clients

touchés par ces incidents. 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

- Inclut la prise en charge 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 configurer la logique métier et les paramètres de données du produit minimum viable (MVP) 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](#) .

Vue d'ensemble

Telecommunications, Media and Technology Assurance (TAW) est une série de workflows qui améliorent l'application et son intégration dans les Gestion des incidents processus de workflow client, tels que la gestion des tickets et Gestion des services sur site. Cela signifie que Telecommunications, Media and Technology Assurance cela ne nécessite aucune prise en charge supplémentaire de Domain Separation, car les applications de base offrent déjà cette prise en charge. Pour en savoir plus, consultez [Telecommunications, Media and Technology Assurance](#).

Information associée

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

Application de ticket d'assistance technologique produit

L'application Technology Product Support Case permet aux entreprises technologiques de fournir un support pour les produits et services numériques.

L'application Ticket d'assistance technologique produit comprend les fonctionnalités suivantes :

- Un type de ticket dédié aux besoins des tickets d'assistance technologique produit.
- Une page d'enregistrement et une expérience de playbook pour l'espace de travail configurable CSM que les agents peuvent utiliser pour rechercher et résoudre les problèmes des clients.
- Une expérience de portail que les agents et les clients peuvent utiliser pour signaler des problèmes et communiquer entre eux.

Fonctionnalités de l'application Ticket d'assistance technologique produit

Fonctionnalité	Description
Type de ticket	Le type de ticket Support technologique produit comprend les tables, les rôles, les SLA et d'autres processus et données nécessaires pour résoudre les problèmes technologiques.
Page d'enregistrement	La page d'enregistrement Support technologique produit offre une vue de ticket simplifiée qui permet aux agents de rechercher et de résoudre des tickets technologiques.
Playbook	La page de processus de Support technologique produit comprend un playbook qui fournit des instructions étape par étape pour la résolution des tickets technologiques. Ce playbook guide les agents tout au long du flux de ticket et fournit les informations contextuelles nécessaires à l'exécution de chaque étape et des activités associées.
Étapes et activités Playbook	Le playbook Support technologique produit comprend des étapes et des activités qui aident les agents dans la recherche et la résolution des tickets techniques.
Créateur d'enregistrement	L'application Ticket d'assistance technologique produit inclut un créateur d'enregistrement que les clients peuvent utiliser pour créer des tickets à partir du Portail de service clientèle.

Informations sur l'application

L'application Ticket d'assistance technologique produit (sn_tech_product_support) est disponible dans ServiceNow Store.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web [ServiceNow Store](#) pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les [ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions](#).

Type de ticket d'assistance technologique produit

Le type de ticket Support technologique produit permet aux entreprises technologiques de fournir un support pour des produits et services numériques.

Un [type de ticket](#) représente les processus et les données nécessaires pour résoudre un type spécifique de problème client. Le type de ticket Support technologique produit comprend la table, les rôles, les SLA, les notifications par e-mail et d'autres éléments nécessaires pour résoudre les problèmes technologiques.

L'application Ticket d'assistance technologique produit (sn_tech_product_support) inclut le type de ticket Assistance technologique produit. Pour afficher une liste des types de tickets disponibles, accédez à **Service clientèle > Types de ticket > Gérer les types de ticket**.

Le type de ticket Support technologique produit inclut les éléments suivants.

Éléments du type de ticket d'assistance technologique produit

Élément	Description
Tables	<p>L'application Ticket d'assistance technologique produit inclut la table Ticket d'assistance technologique produit [sn_tech_product_support_case]. Cette table étend la table Ticket et peut être étendue.</p> <p>Pour obtenir une description détaillée de la table des tickets d'assistance technologique produit, y compris les descriptions de champs, consultez la table des tickets d'assistance technologique produit.</p>
Rôles	Les rôles contrôlent l'accès aux fonctionnalités et aux options dans l'application, le menu et les modules Technology Product Support Case.
États des tickets	Les tickets d'assistance technologique suivent un cycle de vie spécifique et passent par une série d'états de la création à la fermeture.
Flux d'états	Les flux d'états sont des transitions personnalisées d'un état à un autre, par exemple lorsqu'un agent déplace un ticket d'assistance technologique produit de Travail en cours à En attente d'informations.
Affichages par liste	L'application Ticket d'assistance technologique produit inclut des vues de listes pour l'espace de travail configurable CSM/FSM et pour l'interface utilisateur principale qui s'affichent dans le navigateur d'application.
Notes de gestion spéciale	Les notes de gestion spéciale attirent l'attention d'un agent sur des informations importantes.
Définitions des services	Les définitions de service permettent aux clients de détecter et de demander rapidement les services dont ils ont besoin, et aux agents de créer des tickets du type approprié pour prendre en charge ces demandes.
Notifications par e-mail et modèles d'e-mail	Des notifications par e-mail sont envoyées au contact et, dans certains cas, aux utilisateurs figurant sur la liste de surveillance des tickets pour des actions spécifiques. Le système utilise des modèles d'e-mail pour créer ces notifications.
Notifications des fournisseurs	Les notifications des fournisseurs pour les agents sont envoyées suite aux mises à jour des tickets d'assistance technologique produit.
Définitions de Accord sur les niveaux de service (SLA)	Une définition de SLA inclut le calendrier, les conditions, les workflows et d'autres informations nécessaires à la création et à la progression des SLA de tâche.
Créateur d'enregistrement	Un créateur d'enregistrement est un type spécifique d'élément de catalogue qui permet aux utilisateurs finaux de créer des enregistrements basés sur des tâches à partir d'un catalogue de services. L'application Ticket d'assistance technologique produit inclut le créateur

Éléments du type de ticket d'assistance technologique produit (suite)

Élément	Description
	d'enregistrement suivant : Créez un ticket de produit technologique.
État de l'action du ticket	La fonctionnalité de statut de l'action Ticket permet aux agents d'identifier facilement les tickets qui requièrent une attention particulière.
Indicateurs de champs et points forts	Le type de ticket Assistance technologique produit utilise des indicateurs de champ et des surbrillances de champ pour indiquer des informations sur les tickets.
Fermer automatiquement les tickets	Les tickets dont l'état est Résolu peuvent être fermés automatiquement si les clients n'effectuent aucune action.

Rôles

Les rôles d'utilisateur disponibles avec l'application Ticket d'assistance technologique produit abordent les divers ensembles de compétences nécessaires pour résoudre des problèmes techniques complexes. Ces rôles permettent aux utilisateurs de rechercher des problèmes techniques, de collaborer avec les équipes de développement et de mettre en œuvre des techniques avancées de dépannage.

Rôles et descriptions de l'application Ticket d'assistance technologique produit

Rôle	Description	Contient des rôles
Client [sn_tech_support.client]	Utilisateurs ayant ce rôle : <ul style="list-style-type: none"> • Peut afficher les tickets d'assistance technologique produit dans Portail de service clientèle. • Vous disposez d'un accès en écriture au champ Étapes à reproduire . 	<ul style="list-style-type: none"> • sn_customerservice.customer • sn_tech_support.créateur • sn_tech_support.écrivain
Administrateur client [sn_tech_support.customer_admin]	Utilisateurs ayant ce rôle : <ul style="list-style-type: none"> • Peut afficher les tickets d'assistance technologique produit dans Portail de service clientèle. • Vous disposez d'un accès en écriture au champ Étapes à reproduire . 	<ul style="list-style-type: none"> • sn_customerservice.customer_admin • sn_tech_support.créateur • sn_tech_support.écrivain

Rôles et descriptions de l'application Ticket d'assistance technologique produit (suite)

Rôle	Description	Contient des rôles
Partenaire [sn_tech_support.partenaire]	Utilisateurs ayant ce rôle : <ul style="list-style-type: none"> • Peut afficher les tickets d'assistance technologique produit dans Portail de service clientèle. • Vous disposez d'un accès en écriture au champ Étapes à reproduire . 	<ul style="list-style-type: none"> • sn_customerservice.partner • sn_tech_support.créateur • sn_tech_support.écrivain
Administrateur des partenaires [sn_tech_support.partner_admin]	Utilisateurs ayant ce rôle : <ul style="list-style-type: none"> • Peut afficher les tickets d'assistance technologique produit dans Portail de service clientèle. • Vous disposez d'un accès en écriture au champ Étapes à reproduire . 	<ul style="list-style-type: none"> • sn_customerservice.partner_admin • sn_tech_support.créateur • sn_tech_support.écrivain
Agent [sn_tech_support.agent]	Un rôle d'agent pour l'application Ticket d'assistance technologique produit.	<ul style="list-style-type: none"> • sn_customerservice_agent • sn_incident_write • sn_problem_write • sn_request_write • sn_change_write • sn_tech_support.écrivain • sn_tech_support.créateur • sn_tech_support.navigation_menu
Créateur [sn_tech_support.creator]	Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent créer des tickets d'assistance technologique produit.	
Développeur [sn_tech_support.développeur]	Un rôle de développeur pour l'application Ticket d'assistance technologique produit.	<ul style="list-style-type: none"> • sn_customerservice.case_task_agent • sn_incident_write • sn_problem_write • sn_request_write • sn_change_write • sn_tech_support.viewer • sn_tech_support.navigation_menu

Traduction automatique

Rôles et descriptions de l'application Ticket d'assistance technologique produit (suite)

Rôle	Description	Contient des rôles
Visionneuse de rapports [sn_tech_support.report_viewer]	Permet à la visionneuse de rapports d'accéder aux tickets d'assistance technologique produit.	
Visionneur [sn_tech_support.viewer]	Fournit un accès en lecture seule aux tickets d'assistance technologique produit.	
Auteur [sn_tech_support.scénariste]	Fournit un accès en écriture aux tickets d'assistance technologique produit.	sn_tech_support.viewer
Gestionnaire des tickets majeurs [sn_tech_support.major_case_manager]	<p>Les utilisateurs ayant le rôle de gestionnaire des tickets principaux peuvent :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Créer des tickets principaux • Approuver ou rejeter des candidats de ticket principal • Ajouter ou supprimer des tickets enfants de tickets principaux • Ajouter ou supprimer des comptes ou consommateurs impactés <p>Pour plus d'informations, consultez Vue d'ensemble de la gestion des problèmes majeurs .</p>	<ul style="list-style-type: none"> • sn_majorissue_mgt.major_issue_manager • sn_incident_write • sn_problem_write • sn_request_write • sn_change_write • sn_tech_support.écrivain • sn_tech_support.créateur • sn_tech_support.navigation_menu
Gestionnaire de ressource [sn_tech_support.resource_manager]	Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent affecter des tickets d'assistance technologique produit aux agents.	<ul style="list-style-type: none"> • sn_customerservice_agent • sn_incident_write • sn_problem_write • sn_request_write • sn_change_write • sn_tech_support.écrivain • sn_tech_support.créateur • sn_tech_support.navigation_menu
Menu de navigation [sn_tech_support.navigation_menu]	Permet d'accéder au menu Tickets et modules d'assistance technologique produit dans le navigateur d'application.	

production automatique

États des tickets

Un ticket de support technologique produit peut se trouver dans l'un des états de ticket suivants.

États des tickets d'assistance technologique produit

État	Description
Brouillon	Un ticket qui est en cours de création mais qui n'est pas encore soumis.
Nouveau	Un ticket passe du brouillon au nouveau lorsqu'il est soumis ou lorsque l'admission du ticket est terminée.
Travail en cours	Un agent accepte un ticket affecté ou sélectionne l'action Me l'affecter et définit l'état sur Travail en cours. Si un client rejette une solution proposée, le ticket revient à l'état Travail en cours.
En attente d'infos	L'agent demande des informations supplémentaires au client.
Solution proposée	L'agent propose une solution au client.
Fermé	Le client accepte la solution proposée ou l'agent sélectionne l'action Fermer le ticket . Le ticket peut également être fermé automatiquement s'il n'y a pas de réponse du client dans un délai spécifié. L'enregistrement de ticket est en lecture seule lorsque l'état est Fermé.
Annulé	Un ticket qui a été annulé par un utilisateur.

Flux d'états

Les flux d'états sont des transitions personnalisées d'un état à un autre. Les flux d'états incluent des déclencheurs et peuvent être configurés pour effectuer différentes actions lors des transitions vers des états spécifiques.

État de l'origine	À l'état	Déclencheur
Brouillon	Nouveau	Actions de l'agent : <ul style="list-style-type: none"> • Soumettre le ticket • Terminer l'admission de ticket
Nouveau	Travail en cours	Actions de l'agent :

État de l'origine	À l'état	Déclencheur
		<ul style="list-style-type: none"> • M'affecter : affecte le ticket à l'utilisateur connecté. • Accepter : AWA : affecte le ticket à l'utilisateur qui accepte.
Nouveau / Travail en cours	En attente d'infos	La sélection de l'action Demander des informations modifie l'état de Nouveau ou Travail en cours à En attente d'informations.
En attente d'infos	Travail en cours	L'agent sélectionne Informations reçues ou le client met à jour les commentaires sur le ticket.
Travail en cours	Solution proposée	L'agent sélectionne Proposer une solution .
Solution proposée	Travail en cours	L'agent ou le client sélectionne Refuser la solution .
Solution proposée	Fermé	L'agent ou le client sélectionne Accepter la solution ou le ticket est fermé automatiquement.

Affichages par liste

L'application Ticket de support technologique produit inclut des vues de listes pour l'espace de travail configurable CSM/FSM et pour l'interface utilisateur principale. Ces vues sont affichées dans le navigateur d'application.

Vues de listes des tickets d'assistance technologique produit

Interface utilisateur	Description
Workspace configurable CSM/FSM	Tickets d'assistance technologique produit <ul style="list-style-type: none"> • Mes affectations • Travail en cours • Solution proposée • Fermé • Non affecté • Remonté • Tout
Interface utilisateur principale	Tickets d'assistance technologique produit

Vues de listes des tickets d'assistance technologique produit (suite)

Interface utilisateur	Description
	<ul style="list-style-type: none"> • Brouillon • Travail en cours • Solution proposée • Non affecté • Remonté • Tout

Notes de gestion spéciale

Les notes de gestion spéciale attirent l'attention d'un agent sur des informations importantes. Vous pouvez configurer des notes de gestion spéciale à afficher en fonction d'une ou de plusieurs conditions, telles qu'un compte, un contact ou un produit spécifique.

L'application Ticket d'assistance technologique produit inclut une configuration pour les notes de gestion spéciale. Accédez à la **Notes de gestion spéciale > Configuration** pour afficher la configuration de la table Ticket d'assistance produit technique [sn_tech_product_support_case]. Cette configuration inclut les champs connexes suivants :

- Compte
- Contact
- Produit
- Base d'installation
- Affecté à

Les utilisateurs peuvent créer des notes de gestion spéciale en accédant à **Notes de gestion spéciale > Notes de gestion spéciale** et en sélectionnant **Nouveau**. Pour en savoir plus, consultez les rubriques suivantes :

- [Vue d'ensemble des notes de gestion spéciale](#)
- [Configurer des notes de gestion spéciale](#)
- [Créer une note de gestion spéciale](#)

Définitions des services

L'application Ticket d'assistance technologique produit inclut les définitions de service suivantes. Ces définitions appartiennent à la catégorie Support technologique et sont associées à l'élément de catalogue Créer un ticket produit technologique.

- Question
- Demande de service
- Panne détectée
- Problème de performance

Pour plus d'informations, consultez [Définitions des services](#) Catégories de définition de service.

Notifications par e-mail et modèles d'e-mail

Des notifications par e-mail sont envoyées au contact et, dans certains cas, aux utilisateurs de la liste de surveillance des tickets pour les actions suivantes. Le système utilise des modèles d'e-mail pour créer ces notifications.

Notifications par e-mail et modèles

Notification	Action	Modèle d'e-mail
Ticket technique ouvert pour le client	Un agent ouvre un ticket pour un contact. La notification est envoyée au contact et aux utilisateurs de la liste de surveillance.	ticket.ouvert.pour.client
Ticket technique commenté pour le client	Un agent ajoute un commentaire visible par le client à un ticket. La notification est envoyée au contact et aux utilisateurs de la liste de surveillance.	ticket.commenté.pour.client
Ticket technique en attente d'informations pour le client	Un agent demande plus d'informations pour un ticket au contact. La notification est envoyée au contact et aux utilisateurs de la liste de surveillance.	tech.case.awaiting.info
Ticket technique fermé pour le client	Un agent ferme un ticket. La notification est envoyée au contact et aux utilisateurs de la liste de surveillance.	ticket.fermé.pour.client
Ticket technique annulé pour le client	Un agent annule un ticket. La notification est envoyée au contact et aux utilisateurs de la liste de surveillance.	tech.case.cancelled
Solution de ticket technique acceptée pour le client	Un agent accepte une solution au nom du client. La notification est envoyée au contact.	tech.case.solution.accepted.for.customer
Solution de ticket technique rejetée pour le client	Un agent rejette une solution au nom du client. La notification est envoyée au contact.	tech.case.solution.rejected.for.customer

Traduction automatique

Notifications par e-mail et modèles (suite)

Notification	Action	Modèle d'e-mail
Ticket technique résolu pour le client	Un agent résout un ticket pour un client. La notification est envoyée au contact.	ticket.résolu.pour.client
Ticket technique résolu : customer_watchlist	Un agent résout un ticket pour un client. La notification est envoyée aux utilisateurs de la liste de surveillance.	ticket.résolu.pour.client.liste de surveillance

Pour accéder à une liste de notifications par e-mail, naviguez vers **Notification système > E-mail > Notifications**.

Pour accéder à une liste de modèles d'e-mail, accédez à **Notification système > E-mail > Modèles**.

Notifications des fournisseurs

Les notifications des fournisseurs pour les agents sont envoyées lors des mises à jour suivantes des tickets d'assistance technologique produit. Les notifications apparaissent sous forme de cloche dans l'en-tête de l'espace de travail configurable CSM. Pour accéder à la liste des notifications aux fournisseurs, accédez à **Notification système > Fournisseur > Notifications**.

Notifications des fournisseurs

Mise à jour de ticket	Notification
Un ticket est affecté à un agent	Ticket technique affecté à la notification
Les commentaires de ticket ou les notes de travail sont mis à jour	Commentaires/notes du ticket technique ajoutés
La solution proposée est acceptée ou rejetée	Solution de ticket technique acceptée/rejetée
Le ticket est annulé	Notification d'annulation du ticket technique

Définitions de SLA

L'application Ticket d'assistance technologique produit inclut les définitions de SLA suivantes.

SLA d'assistance technologique produit

Type de SLA	Description
Délai de première réponse - P2 (8 heures)	Le délai de première réponse correspond au délai entre le moment où le client soumet un ticket et celui où il reçoit une réponse.
Délai de première réponse - P3-P4 (2 jours)	

SLA d'assistance technologique produit (suite)

Type de SLA	Description
	<p>Le délai de la première réponse est défini par la priorité du ticket.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tickets P2 : le délai de réponse est de 8 heures ouvrables. • Tickets P3 et P4 : le délai de réponse est de 2 jours ouvrés. <p>Ce SLA est rempli lorsque le client reçoit une réponse de l'une des manières suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'agent met à jour le champ Première réponse . • L'agent publie un commentaire dans le flux d'activité. • L'agent utilise l'action Composer un e-mail pour envoyer un e-mail. <p>Pour l'expérience de playbook, ce SLA est rempli lorsque la réponse initiale est publiée dans le flux d'activité.</p>
<p>Temps de réponse continu : P2 (8 heures) Délai de réponse continu - P3-P4 (2 jours)</p>	<p>Le délai de réponse continu commence après l'exécution du premier SLA de délai de réponse et se poursuit jusqu'à ce que l'agent envoie la prochaine mise à jour au client.</p> <p>Le SLA de délai de réponse en cours est défini par la priorité du ticket :</p> <ul style="list-style-type: none"> • P2 : le temps de réponse est de 8 heures ouvrables. • P3 et P4 : le délai de réponse est de 2 jours ouvrables. <p>Ce SLA est rempli lorsque l'agent met à jour les commentaires supplémentaires dans le flux d'activité. Une fois terminé, le SLA de réponse en cours est réinitialisé et la réponse en cours par défaut est appliquée à nouveau.</p> <p>Ce SLA est mis en pause lorsque le ticket est dans l'état En attente d'informations et est redémarré lorsque le client répond à la demande d'informations.</p> <p>Ce SLA est arrêté lorsque l'agent propose une solution pour un ticket. Si le client rejette la solution et que le ticket revient au travail</p>

SLA d'assistance technologique produit (suite)

Type de SLA	Description
	en cours, une nouvelle instance de SLA ORT est lancée.
Résolution du ticket : P2 (14 jours) Résolution du ticket : P3-P4 (28 jours)	<p>Le délai de résolution est la durée maximale dans laquelle un client peut s'attendre à ce qu'une solution lui soit fournie. Il s'agit du délai entre l'envoi d'un ticket par le client et l'acceptation d'une solution (ou la clôture automatique d'un ticket).</p> <p>Le SLA de résolution de ticket est défini par priorité de ticket :</p> <ul style="list-style-type: none"> • P2 : délai de résolution 14 jours. • P3 et P4 : le délai de résolution est de 28 jours. <p>Ce SLA est mis en pause lorsque le ticket est dans l'état En attente d'informations et est redémarré lorsque le client répond à la demande d'informations.</p> <p>Ce SLA est arrêté lorsque l'agent propose une solution pour un ticket. Si le client rejette la solution et que le ticket retourne au travail en cours, ce SLA reprend.</p>

Créateur d'enregistrement

L'application Ticket d'assistance technologique produit inclut un créateur d'enregistrement que les clients peuvent utiliser pour créer des tickets à partir du Portail de service clientèle.

Le créateur d'enregistrement Créer un ticket produit technologique est disponible pour les utilisateurs dotés des rôles suivants :

- sn_tech_support.client
- sn_tech_support.customer_admin

Pour créer un ticket à partir de Customer Service Portal à l'aide de ce créateur d'enregistrement :

1. Sélectionner **Demandes > Demander quelque chose**.
2. Sélectionnez la catégorie **de support**.
3. Sélectionnez l'élément **de catalogue Créer un ticket de produit technologique**.
4. Renseignez les champs du créateur d'enregistrement. Pour les définitions de champs, consultez la [table des champs du créateur d'enregistrement Créer un ticket de produit technologique](#) ci-dessous.
5. Sélectionnez **Soumettre**.

Le créateur d'enregistrement Créer un ticket produit technologique comprend les champs suivants.

Créer un ticket produit technologique Champs du créateur d'enregistrement

Champ	Description
Type de problème	Sélectionnez le type de problème pour le ticket : <ul style="list-style-type: none"> • Panne détectée • Problème de performance • Demande de service • Question
Compte	Renseigné automatiquement avec le compte de l'utilisateur connecté.
Contact	Renseigné automatiquement avec le nom de l'utilisateur connecté.
Instances affectées	Ajoutez les instances affectées à cette liste.
Produit vendu	Sélectionnez un produit dans la liste des produits disponibles. Cette liste inclut les produits vendus pour l'utilisateur connecté.
Composant produit	Sélectionnez un composant de produit dans la liste des composants de produit disponibles.
Description brève	Fournissez une description brève du problème.
Description du problème	Fournissez une description plus détaillée du problème.
Décrire l'impact sur l'entreprise	Décrivez l'impact de ce problème sur votre entreprise.
Étapes à reproduire	Ajoutez les étapes pour reproduire le problème.
Contacter le Fuseau horaire	Affiche le fuseau horaire de l'utilisateur dans le champ Contact .
Ajouter des pièces jointes	Ajoutez des pièces jointes au ticket.

État de l'action du ticket

La fonctionnalité de statut de l'action Ticket permet aux agents d'identifier facilement les tickets qui requièrent une attention particulière. Des indicateurs visuels dans la colonne **Statut de l'action** sur les listes de tickets mettent en évidence l'état du ticket.

- Un indicateur bleu met en évidence les tickets à surveiller, comme ceux qui ont été mis à jour par des clients ou des utilisateurs internes et qui sont en attente de contribution ou de révision.
- Un indicateur rouge met en évidence les tickets bloqués, tels que les tickets ayant des enregistrements de tâches associés ouverts ou qui sont en attente de commentaires des clients.

En plus des indicateurs colorés, la colonne **Statut de l'action** affiche également un bref message d'état, tel que À surveiller.

Lorsqu'un ticket est à l'état En attente d'informations et que le client, ou un contact client ayant accès au ticket, répond à la demande d'informations :

- Le champ **Statut de l'action** est mis à jour sur Client répondu.
- Le champ **À surveiller** est activé.

Pour en savoir plus, consultez les rubriques suivantes :

- [Vue d'ensemble de l'état de l'action du ticket](#)
- [État de l'action du ticket](#) (espace de travail configurable CSM)

Indicateurs de champs et points forts

Le type de ticket Assistance technologique produit utilise des indicateurs de champ et des surbrillances de champ pour indiquer des informations sur les tickets. Ces indicateurs et surbrillances apparaissent sur les colonnes affichées dans la vue de liste.

Indicateurs de champ et points forts pour les tickets d'assistance technologique produit

Colonne	Description
Priorité	<p>Le champ Priorité utilise les couleurs suivantes pour mettre en évidence la priorité du ticket :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rouge : 1 - Critique • Orange : 2 - Élevé • Violet : 3 - Modéré • Vert : 4 - Faible
État de l'action	<p>Le champ Statut de l'action utilise les couleurs suivantes pour mettre en évidence les actions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rouge : Bloqué en interne : • Bleu : À surveiller
État	<p>Le champ État utilise les couleurs suivantes pour mettre en évidence l'état du ticket :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tirant d'eau : Jaune • Nouveau : Vert • Travail en cours : Violet • Fermé : Vert clair • Solution proposée : Gris
Tickets et comptes escaladés	<p>Les indicateurs de champ et les surbrillances de champ apparaissent dans le champ Brève description pour les tickets escaladés et dans le champ Nom pour les comptes escaladés.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rouge : gravité élevée • Orange : gravité moyenne

Indicateurs de champ et points forts pour les tickets d'assistance technologique produit (suite)

Colonne	Description
	Pour plus d'informations, consultez Administration des escalades de compte et de ticket .

Fermer automatiquement les tickets d'assistance technologique produit

La fonctionnalité Clore automatiquement les tickets résolus est disponible avec le type de ticket d'assistance technologique produit. Les tickets dont l'état est Résolu peuvent être fermés automatiquement si les clients n'effectuent aucune action.

Remarque : Cette fonctionnalité est activée par défaut.

Un ticket peut rester à l'état Résolu pendant 10 jours avant d'être automatiquement fermé. Les administrateurs système peuvent modifier cette valeur par défaut dans le flux **clôture automatique des tickets résolus** de Concepteur de flux.

Les clients reçoivent les notifications suivantes avant la fermeture automatique d'un ticket :

- Première notification : envoyée après 3 jours
- Deuxième notification : envoyée après 5 jours
- Troisième notification : envoyée après 8 jours

Pour plus d'informations, consultez [Fermer automatiquement les tickets du service client](#) .

Page d'enregistrement de l'assistance technologique produit

La page d'enregistrement Support technologique produit fournit une vue de ticket simplifiée dans l'espace de travail configurable CSM qui permet aux agents de rechercher et de résoudre des tickets technologiques.

Page d'enregistrement de l'assistance technologique produit

La page d'enregistrement du support technologique produit se concentre sur les fonctionnalités essentielles dont les agents ont besoin :


- Recherche et vérification des informations des clients
- Analyse du flux d'activité
- Affichage des informations connexes
- Recherche d'articles de la base de connaissances

La page d'enregistrement Support technologique produit est incluse dans l'application Ticket d'assistance technologique produit (sn_tech_product_support).

Variante de page d'enregistrement de l'assistance technologique produit

La variante de page d'enregistrement Support technologique produit est incluse dans l'application Ticket d'assistance technologique produit. Une variante de page est une version d'une page qui dispose de paramètres uniques. Cette variante de page inclut les paramètres suivants.

Paramètres de la variante de page d'enregistrement de l'assistance technologique produit

Paramètre	Description
Actif	<p>L'activation de la case à cocher Active rend la variante de page disponible à l'audience sélectionnée.</p> <p>La page d'enregistrement du support technologique produit est active par défaut.</p> <p>Le paramètre actif combiné à l'ordre de page détermine la page que l'espace de travail configurable CSM utilise pour afficher les informations d'enregistrement. Pour plus d'informations, consultez Définir l'ordre de la page d'enregistrement .</p>
Ordre	<p>Chaque page d'enregistrement comporte un ordre qui indique la priorité de la page. Plus cette valeur est faible, plus la priorité est élevée.</p> <p>L'ordre par défaut pour la variante de page d'enregistrement Support technologique produit est -1 000.</p>
Conditions	<p>Les conditions déterminent quand une variante de page est affichée. La page d'enregistrement Support technologique produit comporte la condition suivante :</p> <p>table=sn_tech_product_support_case</p> <p>Cette condition limite l'utilisation de la variante de page aux enregistrements de la table Ticket d'assistance technologique produit [sn_tech_product_support_case].</p>
Audience	<p>L'audience détermine qui peut voir la variante de page. L'audience de la variante de page d'enregistrement Support technologique produit ne spécifie aucun rôle d'utilisateur afin que tous les utilisateurs puissent voir cette variante.</p>

Pour accéder aux paramètres de cette variante de page :

1. Accédez à la **Tout > Cadre de travail Now Experience > Générateur d'IU**.
2. Sélectionnez l'expérience **d'espace de travail configurable CSM/FSM**.
3. Dans la section Enregistrement de la liste Pages et variantes, sélectionnez **la page d'enregistrement Support technologique produit**.
4. Sélectionnez **Paramètres** en haut de la page.

Composants de la page d'enregistrement de l'assistance technologique produit

La page d'enregistrement Support technologique produit comprend les composants suivants.

Composants de la page d'enregistrement de l'assistance technologique produit

Composant	Description
En-tête du formulaire	L'en-tête du formulaire affiche la brève description du ticket et inclut également la barre d'action et les balises d'enregistrement.
Balises d'enregistrement	Les agents peuvent créer plusieurs balises pour un enregistrement, puis utiliser les balises pour regrouper et organiser les enregistrements. Pour plus d'informations, voir Regrouper et rechercher des enregistrements à l'aide de balises dans l'espace de travail .
Barre d'actions	La barre d'actions contient les actions disponibles pour les utilisateurs lorsqu'ils travaillent sur des enregistrements de ticket. Les actions spécifiques sont déterminées par des facteurs tels que le rôle de l'utilisateur, l'état du ticket et d'autres attributs.
Boîtes de dialogue non modales	Les boîtes de dialogue non modales sont des fenêtres qui se superposent au contenu de la fenêtre principale. Les agents peuvent utiliser ces fenêtres pour créer et publier des commentaires et des notes de travail dans le flux d'activité, ainsi que pour composer et envoyer des e-mails.
Composants de recherche de comptes et de contacts	Les agents peuvent utiliser les composants de recherche de compte et de contact pour effectuer les opérations suivantes : <ul style="list-style-type: none"> • Recherchez un compte ou un contact. • Créez un compte ou un contact. • Liez ou dissociez un compte ou un contact. • Modifiez et enregistrez un compte lié ou un enregistrement de contact. • Sélectionnez un champ de référence sur une carte de recherche, tel qu'un nom de contact, pour ouvrir la référence dans un sous-onglet.

Composants de la page d'enregistrement de l'assistance technologique produit (suite)

Composant	Description
	<ul style="list-style-type: none"> • Sélectionnez une adresse e-mail sur une carte de recherche pour ouvrir un brouillon d'e-mail dans le créateur d'e-mail dans un sous-onglet. • Sélectionnez un numéro de téléphone sur une carte de recherche pour passer un appel. <p>Les composants de recherche de compte et de contact affichent des informations dans des cartes d'enregistrement. Ces cartes affichent les informations de compte et de contact et permettent d'accéder rapidement aux informations du client, telles que le nom, l'adresse e-mail et le téléphone.</p>
<p>Vue du formulaire de l'espace de travail</p>	<p>La vue de formulaire Espace de travail comprend les sections suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Détails du ticket • Détails du problème • Réponse initiale • Plan d'action technique • Autres détails du ticket • Enregistrements connexes • Notes • Informations sur la fermeture <p>Ces sections peuvent être développées et réduites pour afficher les champs à l'intérieur de chaque section.</p> <p>La vue de formulaire Workspace comprend également un menu avec des actions de formulaire supplémentaires, telles que la personnalisation du formulaire, l'exportation de données et la copie de l'URL.</p> <p>Pour plus d'informations sur les champs qui apparaissent dans ces sections, reportez-vous à la table Ticket d'assistance produit technique.</p>
<p>Composant de synthèse de tickets</p>	<p>Le composant de synthèse des tickets apparaît au-dessus du flux d'activité. Lorsqu'un agent ouvre un enregistrement de ticket, le composant est réduit et dans l'état par défaut.</p> <p>Les agents peuvent utiliser ce composant pour effectuer les opérations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Résumez les détails du ticket. • Publier le résumé dans le flux d'activité. • Actualisez le résumé.

Composants de la page d'enregistrement de l'assistance technologique produit (suite)

Composant	Description
	<p>i Remarque : Le composant de synthèse des tickets nécessite l'activation et la configuration de l'application Now Assist pour Gestion du service client (CSM) .</p>
Composant de flux d'activité	<p>Le composant Flux d'activité affiche une liste des activités se produisant sur un enregistrement de ticket. Cette liste peut être réduite pour fournir une vue rapide des activités de ticket ou développée pour fournir plus de détails sur les activités individuelles.</p> <p>La page d'enregistrement du support technologique produit utilise des boîtes de dialogue non modales pour rédiger des commentaires, des notes de travail et des e-mails.</p>
Panneau latéral contextuel	<p>Le composant du panneau latéral contextuel comprend différents outils que les agents peuvent utiliser pour rechercher et résoudre les problèmes des clients. Le panneau latéral contextuel de la page d'enregistrement Support technologique produit comprend les onglets suivants.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Flux d'activité • Recherche d'actions recommandées • Éléments BSM connexes de nouvelle génération • Pièces jointes • Modèles • Modèles de réponses • Modèles d'e-mail <p>Pour plus d'informations, consultez les sections suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Composant du panneau latéral contextuel • Composant de recherche d'actions recommandées • Composant d'éléments connexes

Actions disponibles dans la barre d'actions

Les actions suivantes sont disponibles dans la barre d'actions de la page d'enregistrement Support technologique produit. Les actions spécifiques disponibles sont déterminées par des facteurs tels que le rôle de l'utilisateur, l'état du ticket et d'autres attributs.

Actions de la page d'enregistrement de l'assistance technologique produit

Action	Description
Actions en cours	Fournit une liste des boîtes de dialogue non modales réduites et inclut un badge qui affiche le nombre d'éléments dans la liste. Dans cette liste, un agent peut

Actions de la page d'enregistrement de l'assistance technologique produit (suite)

Action	Description
	sélectionner un élément pour ouvrir le commentaire, la note de travail ou l'e-mail réduit.
Soumettre le ticket	Fait passer le ticket de l'état Brouillon à l'état Nouveau.
M'affecter	Affecte le ticket à l'utilisateur connecté et passe le ticket en Travail en cours.
Accepter	Affecte le ticket à l'utilisateur connecté et passe le ticket en Travail en cours.
Demander des informations	L'agent demande des informations au client. La sélection de cette action fait passer l'état du ticket à En attente d'informations.
Informations reçues	L'agent reconnaît que les informations ont été reçues du client. La sélection de cette action fait passer l'état du ticket à Travail en cours.
Proposer une solution	L'agent propose une solution au client.
Accepter la solution	L'agent peut accepter la solution proposée au nom du client. La sélection de cette action fait passer le ticket à l'état Fermé.
Refuser la solution	L'agent peut rejeter la solution proposée au nom du client. Déplace le ticket vers Travail en cours.
Enregistrer	Enregistre les modifications apportées à l'enregistrement du ticket.
Annuler	Annule les changements apportés à l'enregistrement de ticket.
Composer	Composez des commentaires, des notes de travail et des e-mails dans des boîtes de dialogue non modales .
Créer	Créez des enregistrements tels que les commandes de travaux, les incidents et les demandes.
Actions supplémentaires	Effectuez des actions supplémentaires telles que proposer un ticket principal ou signaler un écart de connaissances.

Boîtes de dialogue non modales

La page d'enregistrement du support technologique utilise des boîtes de dialogue non modales pour créer des commentaires, des notes de travail et des e-mails. Les actions suivantes sont disponibles à partir du bouton **Composer** dans l'en-tête du formulaire :

- **Rédiger un commentaire >** : ouvre la boîte de dialogue non modale Composer un commentaire.
- **Rédiger > note de travail** : ouvre la boîte de dialogue non modale Composer une note de travail.
- **Rédiger > e-mail** : ouvre la boîte de dialogue non modale Composer un e-mail.

Les règles suivantes s'appliquent à la visibilité des boîtes de dialogue non modales :

- Une boîte de dialogue non modale de chaque type (commentaire, note de travail ou e-mail) peut être active à la fois.
- Une boîte de dialogue non modale peut s'afficher à la fois, tandis que les deux autres sont réduites.
- Les boîtes de dialogue non modales réduites s'affichent dans le menu Actions en cours de la barre d'actions. Ce menu affiche un badge qui indique le nombre de boîtes de dialogue non modales réduites.
- Si un agent ouvre une deuxième boîte de dialogue non modale alors que la première boîte de dialogue non modale est affichée, le système réduit la première boîte de dialogue non modale.

Les agents peuvent effectuer les actions suivantes :

- Sélectionnez le menu Actions en cours pour afficher une liste des boîtes de dialogue non modales réduites. Chaque entrée de la liste comprend le titre et la catégorie de l'élément réduit.
 - Pour l'e-mail, le titre est l'objet de l'e-mail.
 - Pour les commentaires et les notes de travail, le titre est la première ligne de texte.
- Sélectionnez un élément dans la liste pour ouvrir la boîte de dialogue non modale réduite.

Comportement de fermeture pour les commentaires, les notes de travail et l'e-mail :

- La publication d'un commentaire ou d'une note de travail dans le flux d'activité ferme la boîte de dialogue non modale.
- L'enregistrement publie un commentaire ou une note de travail dans le flux d'activité et ferme la boîte de dialogue non modale.
- L'envoi d'un e-mail ferme la boîte de dialogue non modale. Le système ajoute l'e-mail au flux d'activité et à la liste connexe E-mails.

Ignorer le comportement pour les commentaires et les notes de travail :

- La fermeture d'une boîte de dialogue non modale de note de travail ou de commentaire supprime le texte. Le système affiche une fenêtre contextuelle Fermer la boîte de dialogue et demande à l'agent de confirmer l'action.
 - Sélectionnez **Continuer** pour confirmer l'action, supprime le texte et ferme la fenêtre.
 - **Sélectionner Annuler** ou le bouton Fermer la boîte de dialogue annule l'action. La boîte de dialogue non modale reste ouverte et le texte reste dans la boîte de dialogue.
- Le texte est ignoré dans la boîte de dialogue non modale et dans le champ de formulaire.

Les agents peuvent utiliser des modèles de réponse du panneau latéral contextuel pour copier du texte dans les boîtes de dialogue non modales.

Les agents peuvent appliquer des modèles aux e-mails dans une boîte de dialogue non modale :

- Sélectionnez un modèle dans l'onglet Modèles d'e-mail du panneau latéral contextuel, puis sélectionnez **Appliquer le modèle**. Le contenu du modèle est ajouté à la boîte de dialogue non modale.
- Si une boîte de dialogue non modale est réduite, affichez-la avant d'appliquer le modèle.

Les agents peuvent également activer/désactiver le bouton **Éditeur de texte enrichi** dans la boîte de dialogue non modale d'e-mail pour afficher ou masquer le formateur TinyMCE.

Pour plus d'informations, consultez [Boîtes de dialogue non modales](#) .

Composants de recherche de comptes et de contacts

Les composants de recherche de compte et de contact permettent aux agents d'effectuer les opérations suivantes :

- Recherchez un compte ou un contact par nom, numéro de téléphone ou adresse e-mail. Lorsque l'agent saisit des caractères dans la zone de recherche, les informations correspondantes apparaissent dans les fiches d'enregistrement sous la zone de recherche.
- Sélectionnez un compte ou un contact après avoir effectué une recherche en sélectionnant la carte d'enregistrement souhaitée. La carte d'enregistrement sélectionnée remplace le composant de recherche.
- Créez un nouveau compte ou un nouveau contact en sélectionnant l'icône **+** dans le composant de recherche, en remplissant les champs du compte ou du contact, puis en sélectionnant **Enregistrer**. Une carte d'enregistrement pour le nouveau compte ou contact remplace le composant de recherche.

Les agents peuvent effectuer les actions suivantes à partir d'une carte d'enregistrement :

- Supprimez un compte ou un contact lié d'un enregistrement de ticket en sélectionnant l'icône Actions supplémentaires, puis en sélectionnant **Dissocier**. Enregistrez ensuite le formulaire pour appliquer cette modification.
- Modifiez et enregistrez un enregistrement de compte ou de contact associé en sélectionnant l'icône du crayon, en modifiant les informations du compte ou du contact, puis en sélectionnant **Enregistrer**.
- Sélectionnez un champ de référence sur une carte de recherche pour ouvrir l'enregistrement référencé dans un sous-onglet.
- Sélectionnez une adresse e-mail sur une carte de recherche à ouvrir pour ouvrir le créateur d'e-mail dans un sous-onglet.
- Sélectionnez un numéro de téléphone sur une carte de recherche pour passer un appel téléphonique.

Composant de synthèse de tickets

Le composant de synthèse des tickets fournit aux agents un résumé d'un ticket du service clientèle, y compris le problème et les mesures prises. Les agents peuvent générer des résumés pour comprendre le contexte du ticket et publier des résumés dans les notes de travail du ticket.

Le composant de synthèse des tickets apparaît au-dessus du flux d'activité sur la variante de page d'enregistrement Support technologique produit. Lors de la première ouverture d'un ticket, le composant est réduit et dans l'état par défaut.



À l'aide de ce composant, les agents peuvent :

- Sélectionnez **Synthétiser** pour créer un résumé des détails du ticket.
- Sélectionnez **Partager dans les notes de travail** pour copier le texte récapitulatif dans le flux d'activité.

- Passez en revue le texte récapitulatif dans la fenêtre contextuelle Partager dans les notes de travail et modifiez-le si nécessaire.
- Sélectionnez **Enregistrer dans les notes de travail** dans la fenêtre contextuelle pour ajouter le texte au flux d'activité.
- Sélectionnez l'icône d'actualisation dans le pied de page du composant pour actualiser le texte et obtenir le dernier résumé.

i Remarque : Si le ticket ne contient pas assez de texte à résumer, le système affiche le message suivant : « Ce ticket n'a pas encore le nombre minimum de mots requis pour le résumé. »

Pour utiliser le composant de synthèse de tickets avec la variante de page d'enregistrement Support technologique produit, activez l'application Now Assist pour Gestion du service à la clientèle (CSM) et configurez la compétence de synthèse de tickets dans la console d'administration Now Assist. Pour en savoir plus, consultez :

- [Activer Now Assist pour Gestion du service à la clientèle \(CSM\)](#) 
- [Configurez la compétence de synthèse de tickets dans la console d'administration Now Assist](#)  .

Composant de flux d'activité

Le composant Flux d'activité affiche une liste des activités qui se produisent sur un enregistrement de ticket. Les activités de la liste peuvent être réduites ou développées. Lorsqu'elle est réduite, l'agent peut rapidement analyser la liste pour obtenir une vue d'ensemble des activités du ticket. Lorsqu'elle est développée, l'agent peut afficher des informations détaillées sur les activités individuelles.

Composant de flux d'activité de la page d'enregistrement de l'assistance technologique produit

Compose

Comments Work notes (Private)

Type your comments here

Everyone can see this comment

Post Comment

Activity

John Jason Internal 3 days ago

Work note • Mon, Apr 17, 5:44 PM

These changes look good to me. Please update the record [CS1229034](#) as well.

George Warren - filename] and 3 attachments added 3 days ago

Beth Anglin - Added comment: Lorem ipsum dolor sit amet, co... 3 days ago

Beth Anglin - Added comment: Lorem ipsum dolor sit amet, co... 3 days ago

George Warren - filename] and 3 attachments added 3 days ago

John Jason - Issue during class with broken pedals on our Pelot... 3 days ago

George Warren - filename] and 3 attachments added 3 days ago

George Warren - Issue during class with broken pedals on our... 3 days ago

Les activités du flux d'activité sont représentées par des tuiles qui utilisent des icônes et des couleurs pour indiquer le type d'activité :

- Commentaire
- Note de travail
- Pièce jointe
- Changement de champ
- E-mail envoyé ou e-mail reçu
- Discussion de messagerie instantanée

Lorsqu'elle est réduite, chaque activité de la liste comprend :

- Tuile représentant le type d'activité.
- Nom de l'utilisateur responsable de l'activité.

- Un bref résumé d'une ligne de l'activité.
- Un badge qui indique si une activité est interne ou externe.
- Horodatage relatif.
- Un bouton de développement que l'agent peut utiliser pour afficher un résumé détaillé de l'activité.

Lorsqu'elle est développée, chaque activité comprend également :

- Horodatage complet de la date et de l'heure.
- Une étiquette d'action qui décrit le type d'activité.
- Pour les commentaires et les notes de travail, le texte intégral du commentaire ou de la note de travail.
- Pour les mises à jour de champ, le nom et la valeur de champ mis à jour.
- Pour les e-mails, informations détaillées sur les messages.
- Pour les pièces jointes, un petit aperçu du fichier joint.
- Pour les messageries instantanées, une carte de messagerie instantanée de barre latérale.


Le flux d'activité utilise des boîtes de dialogue non modales pour rédiger des commentaires, des notes de travail et des e-mails. Utilisez le bouton **Composer** de la barre d'actions pour créer ces éléments.

- **Rédiger un commentaire >** : ouvre la boîte de dialogue non modale Composer un commentaire.
- **Rédiger > note de travail** : ouvre la boîte de dialogue non modale Composer une note de travail.
- **Rédiger > e-mail** : ouvre la boîte de dialogue non modale Composer un e-mail.

Composant du panneau latéral contextuel

Le composant du panneau latéral contextuel comprend différents outils que les agents peuvent utiliser pour rechercher et résoudre les problèmes des clients. Le panneau latéral contextuel de la page d'enregistrement Support technologique produit comprend les onglets suivants.

Onglets de la page d'enregistrement de l'assistance technologique produit dans le panneau latéral contextuel

Onglet	Description
Flux d'activité	Le composant Flux d'activité affiche une liste des activités qui se produisent sur un enregistrement de ticket.
Recherche d'actions recommandées	<p>L'onglet Actions recommandées inclut la fonctionnalité Recherche IA . Les agents peuvent utiliser Recherche IA pour trouver des ressources ou des solutions pertinentes pour les problèmes des clients.</p> <p>La fonction de recherche affiche un premier ensemble de résultats de recherche en fonction du texte dans la brève description du ticket. Cet ensemble initial de résultats inclut des articles de la base de connaissances. Les agents</p>

Onglets de la page d'enregistrement de l'assistance technologique produit dans le panneau latéral contextuel (suite)

Onglet	Description
	<p>peuvent également saisir différents mots-clés de recherche et répéter la recherche.</p> <p>Dans la liste des résultats de recherche, les agents peuvent effectuer les opérations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sélectionnez une source pour afficher les résultats de recherche de ce type. • Filtrez la liste des résultats de la recherche. • Triez la liste des résultats de la recherche. • Ouvrez les résultats de la recherche en mode plein écran dans un sous-onglet d'enregistrement. • Procédez comme suit : <ul style="list-style-type: none"> ◦ Afficher et joindre l'article ◦ Effectuez d'autres actions telles que lire des articles en mode plein écran, marquer des articles ou marquer des articles comme utiles ou inutiles. • Pour afficher les actions réussies, sélectionnez l'icône Historique des actions. <p>Pour plus d'informations, consultez Utiliser Recherche IA pour Actions recommandées résoudre des tickets .</p> <p>i Remarque : L'utilisation de Recommended Actions dans le panneau latéral contextuel nécessite l'application Recommended Actions (sn_cs_nb_action), qui est incluse dans l'application CSM Configurable Workspace.</p>
Éléments BSM connexes de nouvelle génération	<p>L'onglet Éléments connexes permet d'accéder aux listes connexes des tickets.</p> <p>La page d'enregistrement Support technologique des produits intègre la fonctionnalité de liste connexe dans le panneau latéral contextuel. Ces listes s'affichent sous forme d'accordéon que les agents peuvent développer et réduire selon leurs besoins.</p> <p>Un indicateur affiche le nombre d'enregistrements disponibles dans une liste connexe. Lorsqu'elle est développée, les enregistrements d'une liste connexe s'affichent au format carte.</p>
Pièces jointes	<p>L'onglet Pièces jointes permet d'accéder aux pièces jointes liées au ticket. À partir de cet onglet, les agents peuvent afficher et télécharger des pièces jointes.</p>
Modèles	<p>L'onglet Modèles permet d'accéder aux modèles de formulaire disponibles qui permettent aux agents de remplir automatiquement les champs des nouveaux</p>

Onglets de la page d'enregistrement de l'assistance technologique produit dans le panneau latéral contextuel (suite)

Onglet	Description
	enregistrements. Les agents peuvent appliquer manuellement un modèle lors de la création d'un nouvel enregistrement, comme un incident ou un changement.
Modèles de réponses	L'onglet Modèles de réponses permet d'accéder aux modèles de réponses disponibles. Ces modèles contiennent des messages réutilisables que les agents peuvent copier pour fournir des messages rapides et cohérents aux clients.
Modèles d'e-mail	L'onglet Modèles d'e-mail permet d'accéder aux modèles d'e-mail disponibles. Ces modèles contiennent des valeurs par défaut pour les champs que les agents peuvent ajouter aux e-mails. Ces valeurs par défaut peuvent inclure les destinataires (adresses e-mail dans les champs À, Cc et Cci), l'expéditeur, l'objet de l'e-mail et le texte à inclure dans le corps du message.

Composant de recherche d'actions recommandées

Le composant Actions recommandées apparaît sous la forme d'un onglet dans le volet latéral contextuel et fournit aux agents une aptitude AI Search. Les agents peuvent rechercher des informations, examiner et joindre des articles de la base de connaissances, et joindre des tickets similaires.

Par défaut, la configuration AI Search effectue une recherche sur la description courte du ticket.

Pour les articles de la base de connaissances, un agent peut voir un article et joindre l'article au ticket actuel. Une fois un article joint, celui-ci s'affiche dans la liste Connaissance jointe de l'onglet Enregistrements connexes.

- Si vous sélectionnez **Examiner et joindre l'article**, l'article s'affiche dans le panneau latéral contextuel.
- La sélection de **Joindre cet article** joint l'article de la base de connaissances au ticket actuel.

i Remarque : L'utilisation de Recommended Actions dans le panneau latéral contextuel nécessite l'application [Recommended Actions](#) (sn_cs_nb_action), qui est incluse dans l'application CSM Configurable Workspace.

Composant des éléments connexes

La page d'enregistrement Support technologique produit intègre la fonctionnalité des éléments connexes dans le panneau latéral contextuel. L'onglet Éléments connexes permet aux agents d'accéder aux listes connexes des tickets. Ces listes sont affichées dans un format accordéon que les agents peuvent développer et réduire selon leurs besoins.

Composant des listes connexes de la page d'enregistrement de l'assistance technologique produit

The screenshot displays the 'Work Orders' list component in the ServiceNow interface. On the left, a sidebar lists various related lists with their respective counts: Work Orders (1), SLAs (3), Tasks (2), Interactions (0), Draft Emails (0), Emails (5), Task Skills (0), Attached Knowledge (0), Knowledge Gaps (0), Escalations (1), Child Cases (0), Special Handling Notes List (0), Requests (0), Appointments (0), Social Logs (0), Blocked by (3), and Related Parties (0). A red arrow points from the 'Work Orders' list item in the sidebar to the 'Work Orders' header in the main content area. The main content area shows a detailed view of a Work Order with the following information: Work Order Number WO0010001, Priority 4 - Low, State Draft, and Short description Router crashed during firm... Below this, there is a secondary list of related lists with counts: SLAs (1), Tasks (0), Interactions (0), Draft Emails (0), Emails (5), Task Skills (0), Attached Knowledge (0), Knowledge Gaps (0), Escalations (0), Child Cases (0), Special Handling Notes List (1), and Requests (0).

Un indicateur affiche le nombre d'enregistrements disponibles dans une liste connexe. Lorsqu'elle est développée, les enregistrements d'une liste connexe s'affichent au format carte. Si une liste connexe est vide, les agents peuvent sélectionner Créer un élément dans la liste pour créer un enregistrement.

Le composant des éléments connexes du panneau latéral contextuel comprend les listes connexes suivantes :

- Éléments de base d'installation affectés
- Tâches
- SLA
- Liste de notes de gestion spéciale
- Escalades
- Tickets enfants
- Demandes de changement
- Bloqué par
- Parties connexes
- Connaissance jointe
- Lacunes en connaissances
- E-mails
- E-mails de brouillon
- Compétences de la tâche
- Ordres de travail

Les listes connexes comprennent les actions suivantes :

- **Créer** : ouvre un enregistrement vide dans un sous-onglet que l'agent peut utiliser pour créer un nouvel élément.
- **Afficher tout** : ouvre une liste d'enregistrements dans un sous-onglet.
- **Afficher plus** : s'affiche pour les listes de plus de cinq éléments.

Les éléments d'une liste développée sont affichés sous forme de cartes. Une liste développée affiche une carte pour chaque élément de la liste.

- Les agents peuvent ouvrir un élément dans un sous-onglet.
- Si une liste contient plus de cinq éléments, elle inclut une option **Afficher plus** .

Création d'un ticket

Les agents peuvent créer un ticket d'assistance technologique produit en sélectionnant **Créer un ticket** dans le menu Actions supplémentaires de la barre d'actions.

La création d'un ticket ouvre un modal de sélecteur de service et affiche les services définis pour le type de ticket Assistance technologique produit. À partir de cette fenêtre modale, les agents peuvent :


- Rechercher un service.
- Sélectionnez un service.
- Sélectionnez **Créer un ticket**.

Le système crée le ticket et affiche le nouvel enregistrement de ticket.

i Remarque : Cette action est active par défaut pour la page d'enregistrement Support technologique produit.

Utilisation de Now Assist pour CSM afin de générer des notes de résolution pour un ticket

Les agents peuvent générer automatiquement les notes de résolution d'un ticket, proposer la résolution au client et ajouter les informations de résolution à l'enregistrement de ticket à l'aide de la compétence de génération de notes de résolution de l'application Now Assist pour Gestion du service à la clientèle (CSM).

La sélection de l'action d'interface utilisateur **Proposer une solution** sur un enregistrement de ticket affiche le modal Proposer une solution. Si le champ **Notes de résolution** de l'enregistrement du ticket est vide, la compétence de génération de notes de résolution ajoute les informations à ce champ dans le modal. Pour plus d'informations, consultez [Générer les notes de résolution d'un ticket à l'aide de Now Assist pour Gestion du service client \(CSM\)](#)  .

i Remarque : La compétence de génération de notes de résolution nécessite un minimum de 200 mots dans l'enregistrement de ticket pour générer les notes de résolution. Si les notes de résolution ne peuvent pas être générées, le système affiche un message sous le champ **Notes de résolution** .

Pour utiliser la compétence de génération de notes de résolution avec la variante de page d'enregistrement Support technologique produit :

- Activez Now Assist pour Gestion du service à la clientèle (CSM). [🔗](#)
- Configurez la compétence de génération de notes de résolution dans la console d'administration Now Assist [🔗](#) .
- Configurer l'action d'interface utilisateur Proposer une solution et l'action déclarative [🔗](#) .

Table de tickets d'assistance technologique produit

L'application Ticket d'assistance technologique produit ajoute la table Ticket d'assistance technologique produit (sn_tech_product_support_case).

Champs de table Ticket d'assistance technologique produit

Champ	Description
Compte	Le nom de la société du contact. Ce champ est rempli automatiquement si les informations sont disponibles dans l'enregistrement du contact.
État de l'action	Identifie les tickets qui nécessitent une attention particulière ou qui sont bloqués.
Commentaires supplémentaires	Commentaires visibles par les clients. Chaque commentaire est inséré dans le champ Activité lorsque l'utilisateur clique sur le bouton Publier.
Affecté à	L'agent affecté. Si un groupe est sélectionné dans le champ Groupe d'affectation , l'agent affecté doit appartenir à ce groupe.
Groupe d'affectation	Le groupe d'agents du service client affecté.
Canal	La méthode utilisée par le client pour initier le contact et pour l'ouverture du ticket. Par exemple, messagerie instantanée ou e-mail.
Fermé	La date et l'heure de fermeture du ticket.
Fermé par	Le nom de l'utilisateur qui a fermé le ticket.
Fermer les notes	Notes supplémentaires prises par l'utilisateur qui ferme le ticket.
Société	Le nom de la société pour ce ticket.
Contact	Le nom du contact du client pour ce ticket.
Contrat	Le numéro du contrat associé à ce ticket.
Créé	Date et heure de création du ticket.
Créé par	Le nom de l'utilisateur qui a créé le ticket.
Autorisation	L'autorisation associée à ce ticket. Les autorisations disponibles sont filtrées par les paramètres des champs Compte , Contrat , Produit et Actif .
Follow the sun	Case à cocher pour indiquer qu'un ticket doit être transféré à la fin de la journée de travail pour un suivi global.
Réponse initiale	La première réponse envoyée par l'agent au client.

Champs de table Ticket d'assistance technologique produit (suite)

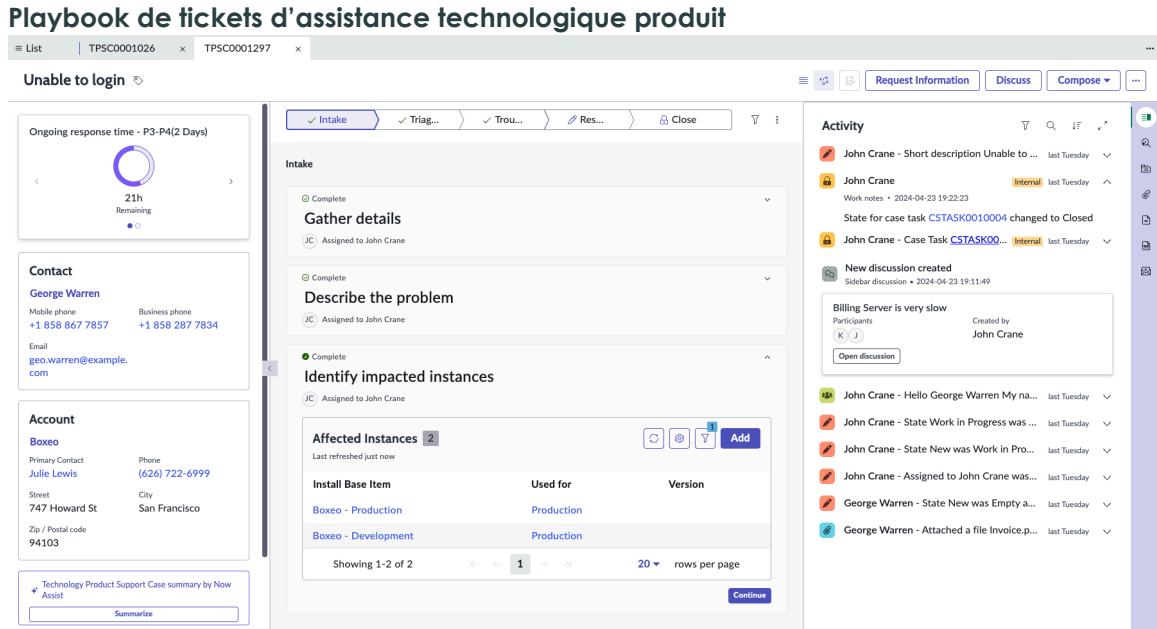
Champ	Description
Base d'installation	Le champ Base d'installation vous aide à suivre les produits et services achetés par un client, la façon dont ils ont été installés ou mis en service, ainsi que la configuration détaillée de chaque élément installé.
Résumé des problèmes	Un résumé du ticket basé sur la compréhension du problème signalé par l'agent.
Base de connaissances	Si cette option est activée, le système crée automatiquement un brouillon d'article de la base de connaissances lorsque le ticket est fermé.
Dernier plan d'action mis à jour	Indique quand le plan d'action technique a été mis à jour pour la dernière fois.
Dernier plan d'action mis à jour par	Utilisateur qui a mis à jour le plan d'action technique en dernier.
Doit être surveillé	Si cette option est activée, l'enregistrement du ticket doit faire l'objet d'une attention particulière. Par exemple, les tickets qui ont été mis à jour par les clients ou les utilisateurs internes et qui sont en attente d'entrée ou de revue.
Étapes suivantes	Stocke les prochaines étapes à suivre en vue de la résolution du ticket.
Numéro	Numéro de ticket généré automatiquement.
Ouverts	La date et l'heure d'ouverture du ticket.
Ouvert par	Le nom de l'utilisateur qui a créé le ticket.
Parent	L'enregistrement parent du ticket.
Partenaire	Le nom de la société partenaire.
Contact du partenaire	Le nom du contact du partenaire pour ce ticket.
Priorité	Priorité affectée au ticket : <ul style="list-style-type: none"> • 1 - Critique • 2 – Élevée • 3 – Modéré • 4 : faible
Produit	Le modèle de produit de l'actif. Un modèle est une version ou une configuration spécifique d'un actif. Il peut s'agir de l'un des types suivants : modèle d'application ou modèle de produit de service. Les modèles d'application et les modèles de produit de service peuvent avoir plusieurs composants. Ils peuvent également avoir plusieurs combinaisons d'applications, de logiciels et de licences de logiciels.

Champs de table Ticket d'assistance technologique produit (suite)

Champ	Description
Composant produit	<p>Affiche la liste des composants enfants du produit sélectionné dans le champ Produit .</p> <p>Les utilisateurs disposant du rôle admin peuvent configurer les composants produit à l'aide des listes connexes suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formulaire de modèle de service > liste connexe Composants de modèle • Formulaire de modèle d'application > la liste connexe Composants de modèle
Code de résolution	<p>Liste de choix indiquant les états de résolution pour le ticket.</p> <p>Ce champ est obligatoire lorsqu'un agent propose une solution pour un ticket.</p>
Notes de résolution	Détails sur la manière dont le ticket a été fermé. Ce champ est obligatoire si un agent du service client ou un gestionnaire d'agent ferme un ticket. Si un client ferme un ticket, ce champ n'est pas obligatoire.
Résolu	La date et l'heure de résolution du ticket.
Résolu par	L'agent à qui le ticket est affecté lorsque le ticket est résolu.
Code de la cause première	Raison pour laquelle le ticket a été créé.
Description brève	Une brève description du problème.
Produit vendu	Produit pour lequel le ticket est créé.
Étapes à reproduire	Inclut les détails des étapes à suivre pour reproduire le problème.
Mis à jour	Date et heure auxquelles le ticket a été mis à jour.
Mis à jour par	Nom de l'utilisateur qui a mis à jour le ticket pour la dernière fois.
Liste de surveillance	Les utilisateurs qui reçoivent des notifications concernant ce ticket lorsque des commentaires supplémentaires sont ajoutés ou lorsque l'état d'un ticket passe à Résolu ou Fermé.
Notes de travail	<p>Informations sur la façon de résoudre le ticket ou les mesures prises pour le résoudre, le cas échéant.</p> <p>Les utilisateurs internes qui ont été ajoutés à la liste des notes de travail reçoivent les notifications supplémentaires des notes de travail de ticket, contenant les notes de travail lorsqu'elles sont ajoutées.</p>
Liste de notes de travail	Utilisateurs qui reçoivent des notifications sur ce ticket lorsque des notes de travail sont ajoutées.

Playbook de tickets d'assistance technologique produit

Le playbook de tickets d'assistance technologique produit fournit des instructions étape par étape pour la résolution des tickets technologiques.



Truction automatique

Un playbook visualise un workflow dans une vue simple et axée sur les tâches et guide l'agent à travers des séquences de tâches.

- Une étape d'un playbook est une séquence groupée d'activités.
- Une activité d'une étape représente une tâche individuelle qu'un agent doit accomplir. Les étapes peuvent également inclure des activités automatisées, telles que l'envoi d'une notification à un client lorsqu'une étape ou une activité est terminée.

La **page de processus du support technologique** permet d'accéder au playbook dans l'espace de travail configurable CSM.

Pour obtenir des informations détaillées sur les étapes et les activités, consultez [Étapes et activités du playbook de tickets d'assistance technologique produit](#).

Variante de page du processus d'assistance technologique produit

La variante de page Processus de support technologique produit est incluse dans l'application Ticket d'assistance technologique produit (sn_tech_product_support). Une variante de page est une version d'une page qui dispose de paramètres uniques. Cette variante de page inclut les paramètres suivants.

Paramètres de la variante de page du processus d'assistance technologique produit

Paramètre	Description
Actif	<p>L'activation de la case à cocher Active rend la variante de page disponible à l'audience sélectionnée.</p> <p>La page de processus du support technologique produit est active par défaut.</p> <p>Le paramètre actif combiné à l'ordre de page détermine la page que l'espace de travail configurable CSM utilise</p>

Paramètres de la variante de page du processus d'assistance technologique produit (suite)

Paramètre	Description
	pour afficher les informations d'enregistrement. Pour plus d'informations, consultez Définir l'ordre de la page d'enregistrement .
Ordre	Chaque page d'enregistrement comporte un ordre qui indique la priorité de la page. Plus cette valeur est faible, plus la priorité est élevée. L'ordre par défaut pour la variante de page Processus de support technologique produit est -100.
Conditions	Les conditions déterminent quand une variante de page est affichée. La page Processus du support technologique produit comporte la condition suivante : table=sn_tech_product_support_case Cette condition limite l'utilisation de la variante de page aux enregistrements de la table Ticket d'assistance technologique produit [sn_tech_product_support_case].
Audience	L'audience détermine qui peut voir la variante de page. L'audience de la variante Playbook du support technologique produit comprend l'agent de support technique.

Pour accéder aux paramètres de cette variante de page :

1. Accédez à la **Tout > Cadre de travail Now Experience > Générateur d'IU**.
2. Sélectionnez l'expérience **d'espace de travail configurable CSM/FSM** .
3. Dans la section Enregistrement de la liste Pages et variantes, sélectionnez la page Processus de **support technologique produit**.
4. Sélectionnez **Paramètres** en haut de la page.

Composants de page de processus de support technologique produit

La variante de page du processus de support technologique produit comprend les composants suivants.


Composants de playbook pour l'assistance technologique produit

Composant	Description
En-tête du formulaire	L'en-tête du formulaire affiche la brève description du ticket et inclut également la barre d'action et les balises d'enregistrement.
Balises d'enregistrement	Les agents peuvent créer plusieurs balises pour un enregistrement, puis utiliser les balises pour regrouper et organiser les enregistrements.

Composants de playbook pour l'assistance technologique produit (suite)

Composant	Description
	Pour plus d'informations, voir Regrouper et rechercher des enregistrements à l'aide de balises dans l'espace de travail .
Barre d'actions	La barre d'actions contient les actions disponibles pour les utilisateurs lorsqu'ils travaillent sur des enregistrements de ticket. Les actions spécifiques sont déterminées par des facteurs tels que le rôle de l'utilisateur, l'état du ticket et d'autres attributs.
Composant SLA	Un accord sur les niveaux de service (SLA) définit une certaine durée pour qu'une tâche atteigne une certaine condition. Cela garantit que les tâches sont résolues conformément aux attentes fixées pour les clients. Pour plus d'informations, consultez Définitions de SLA .
Composants de recherche de comptes et de contacts	Les agents peuvent utiliser les composants de recherche de compte et de contact pour effectuer les opérations suivantes : <ul style="list-style-type: none"> • Recherchez un compte ou un contact. • Créez un compte ou un contact. • Liez ou dissociez un compte ou un contact. • Modifiez et enregistrez un compte lié ou un enregistrement de contact. • Sélectionnez un champ de référence sur une carte de recherche, tel qu'un nom de contact, pour ouvrir la référence dans un sous-onglet. • Sélectionnez une adresse e-mail sur une carte de recherche pour ouvrir un brouillon d'e-mail dans le créateur d'e-mail dans un sous-onglet. • Sélectionnez un numéro de téléphone sur une carte de recherche pour passer un appel. <p>Les composants de recherche de compte et de contact affichent des informations dans des cartes d'enregistrement. Ces cartes affichent les informations de compte et de contact et permettent d'accéder rapidement aux informations du client, telles que le nom, l'adresse e-mail et le téléphone.</p>
Composant de mises en évidence du ticket	Le composant de mise en évidence du ticket affiche des détails importants sur le ticket, notamment le numéro et la priorité du ticket.
Composant de synthèse de tickets	Le composant de synthèse des tickets apparaît dans le panneau latéral gauche. Lorsqu'un agent ouvre un enregistrement de ticket, le composant est réduit et dans l'état par défaut.

Composants de playbook pour l'assistance technologique produit (suite)

Composant	Description
	<p>Les agents peuvent utiliser ce composant pour effectuer les opérations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Résumez les détails du ticket. • Publier le résumé dans le flux d'activité. • Actualisez le résumé. <p>Le composant de synthèse des tickets nécessite que l'application Now Assist pour Gestion du service client (CSM)  soit installée et que la compétence de synthèse des tickets ait été configurée.</p>
Playbook	<p>La page Processus du support technologique produit comprend un playbook horizontal qui guide l'agent à travers les étapes suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Réception • Triage • Dépannage • Résoudre • Fermer <p>Pour en savoir plus sur le playbook, reportez-vous à Tickets d'assistance technologique produit Étapes et activités du playbook.</p>
Panneau latéral contextuel	<p>Le composant du panneau latéral contextuel comprend différents outils que les agents peuvent utiliser pour rechercher et résoudre les problèmes des clients. Le panneau latéral contextuel de la page Processus de support technologique produit comprend les onglets suivants.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Flux d'activité • Actions recommandées • Éléments BSM connexes de nouvelle génération • Pièces jointes • Modèles • Modèles de réponses • Modèles d'e-mail <p>Pour plus d'informations, consultez les sections suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Composant de flux d'activité • Actions recommandées/Composant de recherche • Composant des éléments connexes


Composants de playbook pour l'assistance technologique produit (suite)

Composant	Description
Boîtes de dialogue non modales	Les agents peuvent utiliser des boîtes de dialogue non modales pour créer des commentaires, des notes de travail et des e-mails.
Vue du formulaire de l'espace de travail	<p>La page Processus du support technologique produit fournit aux agents la possibilité de basculer entre les étapes et les activités du playbook et les détails de l'enregistrement.</p> <p>Lors de l'affichage des détails de l'enregistrement, la page de processus du support technologique utilise la vue de formulaire Espace de travail, qui comprend les sections suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Détails du ticket • Détails du problème • Réponse initiale • Plan d'action technique • Autres détails du ticket • Enregistrements connexes • Notes • Informations sur la fermeture <p>Ces sections peuvent être développées et réduites pour afficher les champs à l'intérieur de chaque section.</p> <p>La vue de formulaire Workspace comprend également un menu avec des actions de formulaire supplémentaires, telles que la personnalisation du formulaire, l'exportation de données et la copie de l'URL.</p> <p>Pour plus d'informations sur les champs qui apparaissent dans ces sections, reportez-vous à la table Ticket d'assistance produit technique.</p>

Barre d'actions

Les actions suivantes sont disponibles dans la barre d'actions de la page Processus de support technologique produit. Les actions spécifiques disponibles sont déterminées par des facteurs tels que le rôle de l'utilisateur, l'état du ticket et d'autres attributs.

- **Détails de l'enregistrement** : sélectionnez cette icône pour afficher les détails de l'enregistrement.
- **Détails du playbook** : sélectionnez cette icône pour afficher les étapes et les activités du playbook.
- **Actions en cours** : fournit une liste des boîtes de dialogue non modales réduites et inclut un badge qui affiche le nombre d'éléments dans la liste. Dans cette liste, un agent peut sélectionner un élément pour ouvrir le commentaire, la note de travail ou l'e-mail réduit.
- **Demander des informations** : l'agent demande des informations au client. La sélection de cette action fait passer l'état du ticket à En attente d'informations.

- **Informations reçues** : l'agent reconnaît que les informations ont été reçues du client. La sélection de cette action fait passer l'état du ticket à Travail en cours.
- **Discuter** : démarre une discussion dans la barre latérale. Pour plus d'informations sur l'utilisation de la fonctionnalité Barre latérale, reportez-vous à la section [Explorer Barre latérale](#) .
- **Composer** : rédigez des commentaires, des notes de travail et des e-mails dans des boîtes de dialogue non modales.
- **Enregistrer** : enregistre les modifications apportées à l'enregistrement de ticket.
- **Accepter la solution** : l'agent peut accepter la solution proposée au nom du client. Passe le ticket sur Fermé.
- **Rejeter la solution** : l'agent peut rejeter la solution proposée au nom du client. Déplace le ticket vers Travail en cours.
- **Actions supplémentaires** : permet aux utilisateurs d'effectuer des actions supplémentaires, telles que proposer un ticket principal ou signaler un écart de connaissances.

Composants de recherche de comptes et de contacts

Les composants de recherche de compte et de contact permettent aux agents d'effectuer les opérations suivantes :

- Recherchez un compte ou un contact par nom, numéro de téléphone ou adresse e-mail. Lorsque l'agent saisit des caractères dans la zone de recherche, les informations correspondantes apparaissent dans les fiches d'enregistrement sous la zone de recherche.
- Sélectionnez un compte ou un contact après avoir effectué une recherche en sélectionnant la carte d'enregistrement souhaitée. La carte d'enregistrement sélectionnée remplace le composant de recherche.
- Créez un nouveau compte ou un nouveau contact en sélectionnant l'icône **+** dans le composant de recherche, en remplissant les champs du compte ou du contact, puis en sélectionnant **Enregistrer**. Une carte d'enregistrement pour le nouveau compte ou contact remplace le composant de recherche.

Les agents peuvent effectuer les actions suivantes à partir d'une carte d'enregistrement :

- Supprimez un compte ou un contact lié d'un enregistrement de ticket en sélectionnant l'icône Actions supplémentaires, puis en sélectionnant **Dissocier**. Enregistrez ensuite le formulaire pour appliquer cette modification.
- Modifiez et enregistrez un enregistrement de compte ou de contact associé en sélectionnant l'icône du crayon, en modifiant les informations du compte ou du contact, puis en sélectionnant **Enregistrer**.
- Sélectionnez un champ de référence sur une carte de recherche pour ouvrir l'enregistrement référencé dans un sous-onglet.
- Sélectionnez une adresse e-mail sur une carte de recherche à ouvrir pour ouvrir le créateur d'e-mail dans un sous-onglet.
- Sélectionnez un numéro de téléphone sur une carte de recherche pour passer un appel téléphonique.

Composant de synthèse de tickets

Le composant de synthèse des tickets fournit aux agents un résumé d'un ticket du service clientèle, y compris le problème et les mesures prises. Les agents peuvent générer des

résumés pour comprendre le contexte du ticket et publier des résumés dans les notes de travail du ticket.

Le composant de synthèse des tickets apparaît dans le panneau latéral gauche de la variante de page Processus de support technologique produit. Lors de la première ouverture d'un ticket, le composant est réduit et dans l'état par défaut.

À l'aide de ce composant, les agents peuvent :

- Sélectionnez **Synthétiser** pour créer un résumé des détails du ticket.
- Sélectionnez **Partager dans les notes de travail** pour copier le texte récapitulatif dans le flux d'activité.
 - Passez en revue le texte récapitulatif dans la fenêtre contextuelle Partager dans les notes de travail et modifiez-le si nécessaire.
 - Sélectionnez **Enregistrer dans les notes de travail** dans la fenêtre contextuelle pour ajouter le texte au flux d'activité.
- Sélectionnez l'icône d'actualisation dans le pied de page du composant pour actualiser le texte et obtenir le dernier résumé.

Remarque : Si le ticket ne contient pas assez de texte à résumer, le système affiche le message suivant : « Ce ticket n'a pas encore le nombre minimum de mots requis pour le résumé. »

Pour utiliser le composant de synthèse de tickets avec la variante de page Processus de support technologique produit, activez l'application Now Assist pour Gestion du service à la clientèle (CSM) et configurez la compétence de synthèse de tickets dans la console d'administration Now Assist. Pour en savoir plus, consultez :

- [Activer Now Assist pour Gestion du service à la clientèle \(CSM\)](#)
- [Configurez la compétence de synthèse de tickets dans la console d'administration Now Assist](#).

Composant du panneau latéral contextuel

Le composant du panneau latéral contextuel comprend différents outils que les agents peuvent utiliser pour rechercher et résoudre les problèmes des clients. Le panneau latéral contextuel de la page Processus de support technologique produit comprend les onglets suivants.

Onglets de la page Processus d'assistance technologique produit dans le panneau latéral contextuel

Onglet	Description
Flux d'activité	Le composant Flux d'activité affiche une liste des activités qui se produisent sur un enregistrement de ticket.
Recherche d'actions recommandées	<p>L'onglet Actions recommandées inclut la fonctionnalité Recherche IA. Les agents peuvent utiliser Recherche IA pour trouver des ressources ou des solutions pertinentes pour les problèmes des clients.</p> <p>La fonction de recherche affiche un premier ensemble de résultats de recherche en fonction du texte dans la brève description du ticket. Cet ensemble initial de résultats inclut des articles de la base de connaissances. Les agents</p>

Onglets de la page Processus d'assistance technologique produit dans le panneau latéral contextuel (suite)

Onglet	Description
	<p>peuvent également saisir différents mots-clés de recherche et répéter la recherche.</p> <p>Dans la liste des résultats de recherche, les agents peuvent effectuer les opérations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sélectionnez une source pour afficher les résultats de recherche de ce type. • Filtrez la liste des résultats de la recherche. • Triez la liste des résultats de la recherche. • Ouvrez les résultats de la recherche en mode plein écran dans un sous-onglet d'enregistrement. • Procédez comme suit : <ul style="list-style-type: none"> ◦ Afficher et joindre l'article ◦ Lien vers le ticket ◦ Effectuez d'autres actions telles que lire des articles en mode plein écran, marquer des articles ou marquer des articles comme utiles ou inutiles. • Pour afficher les actions réussies, sélectionnez l'icône Historique des actions. <p>Pour plus d'informations, consultez Utiliser Recherche IA pour Actions recommandées résoudre des tickets .</p> <p>i Remarque : L'utilisation de Recommended Actions dans le panneau latéral contextuel nécessite l'application Recommended Actions (sn_cs_nb_action), qui est incluse dans l'application CSM Configurable Workspace.</p>
Éléments BSM connexes de nouvelle génération	<p>L'onglet Éléments connexes permet d'accéder aux listes connexes des tickets.</p> <p>Le playbook Support technologique produit intègre la fonctionnalité de liste connexe dans le panneau latéral contextuel. Ces listes s'affichent sous forme d'accordéon que les agents peuvent développer et réduire selon leurs besoins.</p> <p>Un indicateur affiche le nombre d'enregistrements disponibles dans une liste connexe. Lorsqu'elle est développée, les enregistrements d'une liste connexe s'affichent au format carte.</p>
Pièces jointes	<p>L'onglet Pièces jointes permet d'accéder aux pièces jointes liées au ticket. À partir de cet onglet, les agents peuvent afficher et télécharger des pièces jointes.</p>
Modèles	<p>L'onglet Modèles permet d'accéder aux modèles de formulaire disponibles qui permettent aux agents de</p>

Onglets de la page Processus d'assistance technologique produit dans le panneau latéral contextuel (suite)

Onglet	Description
	remplir automatiquement les champs des nouveaux enregistrements. Les agents peuvent appliquer manuellement un modèle lors de la création d'un nouvel enregistrement, comme un incident ou un changement.
Modèles de réponses	L'onglet Modèles de réponses permet d'accéder aux modèles de réponses disponibles. Ces modèles contiennent des messages réutilisables que les agents peuvent copier pour fournir des messages rapides et cohérents aux clients.
Modèles d'e-mail	L'onglet Modèles d'e-mail permet d'accéder aux modèles d'e-mail disponibles. Ces modèles contiennent des valeurs par défaut pour les champs que les agents peuvent ajouter aux e-mails. Ces valeurs par défaut peuvent inclure les destinataires (adresses e-mail dans les champs À, Cc et Cci), l'expéditeur, l'objet de l'e-mail et le texte à inclure dans le corps du message.

Composant de flux d'activité

La page Processus de support technologique produit inclut le flux d'activité dans le premier onglet du panneau latéral contextuel.

Le composant Flux d'activité affiche une liste des activités qui se produisent sur un enregistrement de ticket. Les activités de la liste peuvent être réduites ou développées. Lorsqu'elle est réduite, l'agent peut rapidement analyser la liste pour obtenir une vue d'ensemble des activités du ticket. Lorsqu'elle est développée, l'agent peut afficher des informations détaillées sur les activités individuelles.

Composant de flux d'activité du playbook d'assistance technologique produit

Compose

Comments Work notes (Private)

Type your comments here

Everyone can see this comment

Post Comment

Activity

John Jason Internal 3 days ago

Work note • Mon, Apr 17, 5:44 PM

These changes look good to me. Please update the record [CS1229034](#) as well.

George Warren - filename] and 3 attachments added 3 days ago

Beth Anglin - Added comment: Lorem ipsum dolor sit amet, co... 3 days ago

Beth Anglin - Added comment: Lorem ipsum dolor sit amet, co... 3 days ago

George Warren - filename] and 3 attachments added 3 days ago

John Jason - Issue during class with broken pedals on our Pelot... 3 days ago

George Warren - filename] and 3 attachments added 3 days ago

George Warren - Issue during class with broken pedals on our... 3 days ago

Les activités du flux d'activité sont représentées par des tuiles qui utilisent des icônes et des couleurs pour indiquer le type d'activité.

- Commentaire
- Note de travail
- Pièce jointe
- Changement de champ
- E-mail envoyé ou e-mail reçu
- Discussion de messagerie instantanée
- Icône personnalisée

Lorsqu'elle est réduite, chaque activité de la liste comprend :

- Tuile représentant le type d'activité.
- Nom de l'utilisateur responsable de l'activité.

- Un bref résumé d'une ligne de l'activité.
- Un badge qui indique si une activité est interne ou externe.
- Horodatage relatif.
- Un bouton de développement que l'agent peut utiliser pour afficher un résumé détaillé de l'activité.

Lorsqu'elle est développée, chaque activité comprend également :

- Horodatage complet de la date et de l'heure.
- Une étiquette d'action qui décrit le type d'activité.
- Pour les commentaires et les notes de travail, le texte intégral du commentaire ou de la note de travail.
- Pour les mises à jour de champ, le nom et la valeur de champ mis à jour.
- Pour les e-mails, informations détaillées sur les messages.
- Pour les pièces jointes, un petit aperçu du fichier joint.
- Pour les messageries instantanées, une carte de messagerie instantanée de barre latérale.

Le flux d'activité utilise des boîtes de dialogue non modales pour rédiger des commentaires, des notes de travail et des e-mails. Utilisez le bouton **Composer** de la barre d'actions pour créer ces éléments.

- **Rédiger un commentaire >** : ouvre la boîte de dialogue non modale Composer un commentaire.
- **Rédiger > note de travail** : ouvre la boîte de dialogue non modale Composer une note de travail.
- **Rédiger > e-mail** : ouvre la boîte de dialogue non modale Composer un e-mail.

Composant de recherche d'actions recommandées

Le composant de recherche Actions recommandées apparaît sous la forme d'un onglet dans le panneau latéral contextuel et fournit aux agents une aptitude de recherche IA. Les agents peuvent rechercher des informations, examiner et joindre des articles de la base de connaissances, et joindre des tickets similaires.

Par défaut, la configuration AI Search effectue une recherche sur la description courte du ticket.

Pour les articles de la base de connaissances, un agent peut voir un article et joindre l'article au ticket actuel. Une fois un article joint, celui-ci s'affiche dans la liste Connaissance jointe de l'onglet Enregistrements connexes.

- Si vous sélectionnez **Examiner et joindre l'article**, l'article s'affiche dans le panneau latéral contextuel.
- La sélection de **Joindre cet article** joint l'article de la base de connaissances au ticket actuel.

i Remarque : L'utilisation de Recommended Actions dans le panneau latéral contextuel nécessite l'application [Recommended Actions](#) (sn_cs_nb_action), qui est incluse dans l'application CSM Configurable Workspace.

Composant des éléments connexes

Le playbook Support technologique produit intègre la fonctionnalité de liste connexe dans le panneau latéral contextuel. L'onglet Éléments connexes permet aux agents d'accéder aux listes connexes des tickets. Ces listes sont affichées dans un format accordéon que les agents peuvent développer et réduire selon leurs besoins.

Composant des listes connexes du playbook pour l'assistance technologique produit

The screenshot displays the 'Work Orders' list expanded in the context menu. The left sidebar shows a list of related items with counts, and the right pane shows the details of a selected Work Order.

Item	Count
Work Orders	1
SLAs	3
Tasks	2
Interactions	0
Draft Emails	0
Emails	5
Task Skills	0
Attached Knowledge	0
Knowledge Gaps	0
Escalations	1
Child Cases	0
Special Handling Notes List	0
Requests	0
Appointments	0
Social Logs	0
Blocked by	3
Related Parties	0

Item	Count
Work Orders	1
SLAs	1
Tasks	0
Interactions	0
Draft Emails	0
Emails	5
Task Skills	0
Attached Knowledge	0
Knowledge Gaps	0
Escalations	0
Child Cases	0
Special Handling Notes List	1
Requests	0

Work Order Details:

- Work Order Number: W00010001
- Priority: 4 - Low
- State: Draft
- Short description: Router crashed during firm...

Un indicateur affiche le nombre d'enregistrements disponibles dans une liste connexe. Lorsqu'elle est développée, les enregistrements d'une liste connexe s'affichent au format carte. Si une liste connexe est vide, les agents peuvent sélectionner Créer un élément dans la liste pour créer un enregistrement.

Le composant des éléments connexes du panneau latéral contextuel comprend les listes connexes suivantes :

- Éléments de base d'installation affectés
- Tâches
- SLA
- Liste de notes de gestion spéciale
- Escalades
- Tickets enfants
- Demandes de changement
- Bloqué par
- Parties connexes
- Connaissance jointe
- Lacunes en connaissances
- E-mails

- E-mails de brouillon
- Compétences de la tâche
- Ordres de travail

Les listes connexes comprennent les actions suivantes :

- **Créer** : ouvre un enregistrement vide dans un sous-onglet que l'agent peut utiliser pour créer un nouvel élément.
- **Afficher tout** : ouvre une liste d'enregistrements dans un sous-onglet.
- **Afficher plus** : s'affiche pour les listes de plus de cinq éléments.

Les éléments d'une liste développée sont affichés sous forme de cartes. Une liste développée affiche une carte pour chaque élément de la liste.

- Les agents peuvent ouvrir un élément dans un sous-onglet.
- Si une liste contient plus de cinq éléments, elle inclut une option **Afficher plus** .

Boîtes de dialogue non modales

Le playbook d'assistance technologique utilise des boîtes de dialogue non modales pour créer des commentaires, des notes de travail et des messages électroniques. Les actions suivantes sont disponibles à partir du bouton **Composer** dans l'en-tête du formulaire :

- **Rédiger un commentaire >** : ouvre la boîte de dialogue non modale Composer un commentaire.
- **Rédiger > note de travail** : ouvre la boîte de dialogue non modale Composer une note de travail.
- **Rédiger > e-mail** : ouvre la boîte de dialogue non modale Composer un e-mail.

Les règles suivantes s'appliquent à la visibilité des boîtes de dialogue non modales :

- Une boîte de dialogue non modale de chaque type (commentaire, note de travail ou e-mail) peut être active à la fois.
- Une boîte de dialogue non modale peut s'afficher à la fois, tandis que les deux autres sont réduites.
- Les boîtes de dialogue non modales réduites s'affichent dans le menu Actions en cours de la barre d'actions. Ce menu affiche un badge qui indique le nombre de boîtes de dialogue non modales réduites.
- Si un agent ouvre une deuxième boîte de dialogue non modale alors que la première boîte de dialogue non modale est affichée, le système réduit la première boîte de dialogue non modale.

Les agents peuvent effectuer les actions suivantes :

- Sélectionnez le menu Actions en cours pour afficher une liste des boîtes de dialogue non modales réduites. Chaque entrée de la liste comprend le titre et la catégorie de l'élément réduit.
 - Pour l'e-mail, le titre est l'objet de l'e-mail.
 - Pour les commentaires et les notes de travail, le titre est la première ligne de texte.
- Sélectionnez un élément dans la liste pour ouvrir la boîte de dialogue non modale réduite.

Comportement de fermeture pour les commentaires, les notes de travail et l'e-mail :

- La publication d'un commentaire ou d'une note de travail dans le flux d'activité ferme la boîte de dialogue non modale.
- L'enregistrement publie un commentaire ou une note de travail dans le flux d'activité et ferme la boîte de dialogue non modale.
- L'envoi d'un e-mail ferme la boîte de dialogue non modale. Le système ajoute l'e-mail au flux d'activité et à la liste connexe E-mails.

Ignorer le comportement pour les commentaires et les notes de travail :

- La fermeture d'une boîte de dialogue non modale de note de travail ou de commentaire supprime le texte. Le système affiche une fenêtre contextuelle Fermer la boîte de dialogue et demande à l'agent de confirmer l'action.
 - Sélectionnez **Continuer** pour confirmer l'action, supprime le texte et ferme la fenêtre.
 - **Sélectionner Annuler** ou le bouton Fermer la boîte de dialogue annule l'action. La boîte de dialogue non modale reste ouverte et le texte reste dans la boîte de dialogue.
- Le texte est ignoré dans la boîte de dialogue non modale et dans le champ de formulaire.

Les agents peuvent utiliser des modèles de réponse du panneau latéral contextuel pour copier du texte dans les boîtes de dialogue non modales.

Les agents peuvent appliquer des modèles aux e-mails dans une boîte de dialogue non modale :

- Sélectionnez un modèle dans l'onglet Modèles d'e-mail du panneau latéral contextuel, puis sélectionnez **Appliquer le modèle**. Le contenu du modèle est ajouté à la boîte de dialogue non modale.
- Si une boîte de dialogue non modale est réduite, affichez-la avant d'appliquer le modèle.

Les agents peuvent également activer/désactiver le bouton **Éditeur de texte enrichi** dans la boîte de dialogue non modale d'e-mail pour afficher ou masquer le formateur TinyMCE.

Pour plus d'informations, consultez [Boîtes de dialogue non modales](#)  .

Mettre à jour les plans d'action

Les agents peuvent mettre à jour un plan d'action de ticket plusieurs fois au cours du processus de résolution de ticket. Par exemple, un agent peut mettre à jour le plan avant de transférer le ticket à un autre agent.

L'activité de travail connexe de l'étape Dépannage du playbook comprend une action déclarative **de plan d'action de mise à jour** que l'agent peut utiliser pour effectuer des mises à jour. La sélection de cette action ramène l'agent à l'activité Mettre à jour le plan d'action. Après avoir mis à jour le plan et sélectionné **Enregistrer**, le système publie le plan d'action dans le flux d'activité et renvoie l'agent à l'activité de travail connexe.

Un nouvel ensemble de filtres (plan d'action) est disponible dans le flux d'activité. Les agents peuvent utiliser cet ensemble de filtres pour afficher uniquement les champs du plan d'action.

Création d'un ticket

Les agents peuvent créer un ticket d'assistance technologique produit en sélectionnant **Créer un ticket** dans le menu Actions supplémentaires de la barre d'actions.

La création d'un ticket ouvre un modal de sélecteur de service et affiche les services définis pour le type de ticket Assistance technologique produit. À partir de cette fenêtre modale, les agents peuvent :

- Rechercher un service.
- Sélectionnez un service.
- Sélectionnez **Créer un ticket**.

Le système crée le ticket et lance le playbook associé à la définition de service. Pour plus d'informations, consultez [Associer un playbook à une définition de service](#) .

i Remarque : Cette action est active par défaut pour la page de processus du support technologique produit.

Utilisation de Now Assist pour CSM afin de générer des notes de résolution pour un ticket

Les agents peuvent générer automatiquement les notes de résolution d'un ticket à l'aide de la compétence de génération de notes de résolution de l'application Now Assist pour Gestion du service à la clientèle (CSM).

Lorsque le playbook passe à l'étape de résolution, la compétence de génération de notes de résolution ajoute les informations au champ **Notes de résolution** dans l'activité Proposer une résolution.

i Remarque : La compétence de génération de notes de résolution nécessite un minimum de 200 mots dans l'enregistrement de ticket pour générer les notes de résolution. Si les notes de résolution ne peuvent pas être générées, le système affiche un message sous le champ **Notes de résolution** .

Pour utiliser la compétence de génération de notes de résolution avec la variante de page Processus de support technologique produit :

1. [Activez Now Assist pour Gestion du service à la clientèle \(CSM\)](#) .
2. [Configurez la compétence de génération de notes de résolution dans la console d'administration Now Assist](#) .

Tickets d'assistance technologique produit Étapes et activités du playbook

Le playbook des tickets de support technologique produit comprend des étapes et des activités qui aident les agents dans la recherche et la résolution des tickets de technologie.

Lorsqu'un agent crée un ticket d'assistance technologique produit, le système ouvre un modal de sélecteur de service et affiche les services définis pour le type de ticket Assistance technologique produit.

L'agent sélectionne un service, puis **crée** Créer pour créer un ticket. Le système crée le ticket et lance le playbook de tickets d'assistance technologique produit. Ce playbook comprend les étapes et les activités décrites dans les sections suivantes.

Étape d'admission

Au cours de l'étape d'admission, un agent recueille des informations sur le client, le problème et les instances impactées.

Activités de l'étape d'admission

Activité	Description
Collecter les détails	<p>L'agent recueille des informations sur le compte, le contact et le produit et ajoute une brève description.</p> <p>Sélectionnez Continuer pour enregistrer les informations et passer à l'activité suivante.</p>
Décrire le problème	<p>L'agent décrit le type de problème et les détails, et ajoute une description du ticket et les étapes à reproduire. L'agent peut également ajouter des utilisateurs à la liste de surveillance et ajouter des pièces jointes.</p> <p>Sélectionnez Continuer pour enregistrer les informations et passer à l'activité suivante.</p>
Identifier les instances impactées	<p>L'agent ajoute les instances impactées à partir d'une liste d'instances qui appartiennent au compte.</p> <p>Sélectionnez Continuer pour enregistrer les informations et passer à la première activité de l'étape Triage.</p>

Étape de triage

Au cours de l'étape de triage, l'agent examine les informations du ticket, apporte les modifications nécessaires et envoie une première réponse au client.

Activités de l'étape de triage

Activité	Description
Examiner le problème	<p>L'agent peut examiner les informations sur le problème du client, y compris les instances affectées sélectionnées à l'étape Admission et le produit vendu ou le composant du produit.</p> <p>En plus de vérifier les informations, l'agent peut mettre à jour la liste des instances affectées et les pièces jointes.</p> <p>Les actions suivantes sont disponibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Affecter à moi : l'agent peut sélectionner cette action pour s'auto-affecter le ticket. • Accepter : l'agent peut sélectionner cette action pour accepter le ticket affecté.

Activités de l'étape de triage (suite)

Activité	Description
	Une fois le ticket affecté, l'agent peut sélectionner Continuer pour enregistrer les informations et passer à l'activité suivante.
Envoyer la réponse initiale	<p>L'agent peut envoyer une réponse au client en saisissant du texte dans le champ Réponse initiale. S'il le souhaite, l'agent peut utiliser un modèle de l'onglet Modèles de réponse du panneau latéral contextuel.</p> <p>L'agent peut également saisir du texte dans le champ Notes de travail pour capturer des informations internes.</p> <p>Après avoir saisi du texte dans ces champs, l'agent peut :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sélectionnez Enregistrer pour enregistrer les informations dans les champs sans les envoyer au client. • Sélectionnez Envoyer et continuer pour envoyer la réponse initiale au client, publier les notes de travail et passer à l'étape Dépannage.

Étape de dépannage

Au cours de l'étape de dépannage, l'agent enquête sur le problème du client et met à jour ses conclusions dans le plan d'action. Dans le cadre de l'enquête, l'agent peut utiliser des outils tels que la recherche ou les actions recommandées. Si l'agent a besoin d'aide, il peut créer des tâches de ticket ou d'autres types d'enregistrements ou lancer une discussion dans la barre latérale.

Dépanner les activités d'étape

Activité	Description
Mettre à jour le plan d'action	<p>L'agent enquête sur le problème et ajoute des informations aux champs suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Résumé des problèmes • Actions effectuées • Étapes suivantes <p>Sélection de l'action Mettre à jour et continuer :</p>

Dépanner les activités d'étape (suite)

Activité	Description
	<ul style="list-style-type: none"> • Enregistre les informations dans le plan d'action. • Publie les informations dans le flux d'activité. • Déplace l'agent vers l'activité de travail connexe.
Travail connexe	<p>L'agent peut voir le statut de l'action du ticket, s'il est disponible, et mettre à jour le champ À surveiller .</p> <p>L'activité de travail connexe comprend une carte d'actions recommandées, Parler à un expert, que les agents peuvent utiliser s'ils ont besoin d'aide.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sélectionnez Démarrer une discussion pour lancer une conversation dans la barre latérale. • Sélectionnez Ignorer pour fermer la carte. <p>L'activité Travail connexe affiche des listes d'enregistrements de tickets connexes. L'agent peut développer ces listes d'enregistrements connexes et afficher les cartes d'enregistrement ou créer des enregistrements.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mettre à jour le plan d'action : renvoie l'agent à l'activité Mettre à jour le plan d'action afin qu'il puisse mettre à jour les informations. • Continuer : termine l'étape de dépannage et fait passer l'agent à l'étape de résolution.

Étape de résolution

À l'étape Résoudre, l'agent propose une solution au client.

Résoudre les activités d'étape

Activité	Description
Proposer une résolution	<p>L'agent met à jour les champs suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Code de la cause première • Code de résolution

Résoudre les activités d'étape (suite)

Activité	Description
	<ul style="list-style-type: none"> • Cause • Notes de résolution <p>L'agent peut également cocher la case Ajouter des notes de résolution aux commentaires pour ajouter les informations de résolution au flux d'activité du ticket.</p> <p>i Remarque : Si l'application Now Assist pour Gestion du service à la clientèle (CSM) est installée et que la compétence de génération de notes de résolution a été configurée, le champ Notes de résolution est automatiquement renseigné. Pour plus d'informations, consultez Utilisation de Now Assist pour CSM afin de générer des notes de résolution pour un ticket.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proposer une résolution : termine l'activité et passe à l'étape Fermer. L'état du ticket devient Solution proposée. • Enregistrer : enregistre les informations dans l'activité.

Traduction automatique

Fermer l'étape

Un ticket peut être fermé de la manière suivante :

- Le client accepte la solution proposée.
- L'agent accepte la solution proposée au nom du client.
- L'agent ferme le ticket.
- Le système ferme automatiquement le ticket une fois que l'état Solution proposée est demeuré pendant un certain nombre de jours.

À l'étape Fermer, l'agent met à jour le ticket avec un résumé du problème et fournit tout commentaire ou note de travail supplémentaire.

L'enregistrement de ticket est en lecture seule lorsque l'état est Fermé.

Fermer les activités de l'étape

Activité	Description
Fermer le ticket	<p>L'agent met à jour les champs suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Résumé des problèmes • Code de la cause première • Notes de résolution

Fermer les activités de l'étape (suite)

Activité	Description
	<ul style="list-style-type: none"> • Ajouter des notes de résolution aux commentaires • Commentaires supplémentaires • Notes de travail <ul style="list-style-type: none"> • Accepter la solution : enregistre les changements et publie le contenu dans les champs Commentaires supplémentaires et Notes de travail dans le flux d'activité. L'état du ticket passe de Solution proposée à Fermé. • Rejeter la solution : enregistre les changements et publie le contenu dans les champs Commentaires supplémentaires et Notes de travail dans le flux d'activité. L'état du ticket passe de Solution proposée à Travail en cours. • Enregistrer : enregistre les changements apportés à l'activité. <p>Une fois le ticket fermé, l'agent peut sélectionner Créer une revue post-ticket pour ouvrir un enregistrement de revue post-ticket dans un sous-onglet.</p>

Enregistrer et continuer les actions

Lorsqu'une étape est en cours, l'action **Continuer** enregistre les informations de l'étape et déplace l'agent vers l'activité suivante dans le flux. Il peut s'agir de la prochaine activité d'une étape ou de la première activité de l'étape suivante.


Lorsqu'une étape est terminée, l'action **Enregistrer** est également disponible. Cette action enregistre les informations de l'étape, mais ne fait pas passer l'agent à l'étape suivante. L'action **Enregistrer** permet aux agents de mettre à jour les informations dans les étapes terminées.

Affichage des actions recommandées dans les activités Playbook

Les actions recommandées peuvent être configurées pour s'afficher à l'intérieur des activités du playbook. Par défaut, la recommandation **Parler à un expert** apparaît dans l'activité de travail connexe à l'étape Dépannage.

La règle de dépannage des actions recommandées pour le ticket produit technologique :

- Fournit la recommandation pour qu'un agent discute d'un problème de ticket avec un expert. Cette recommandation.
- Comprend les actions suivantes :
 - **Démarrer une discussion** : démarre une discussion dans la barre latérale.
 - **Ignorer** : rejette la carte de recommandation.

Pour plus d'informations, consultez [Actions recommandées](#)  .

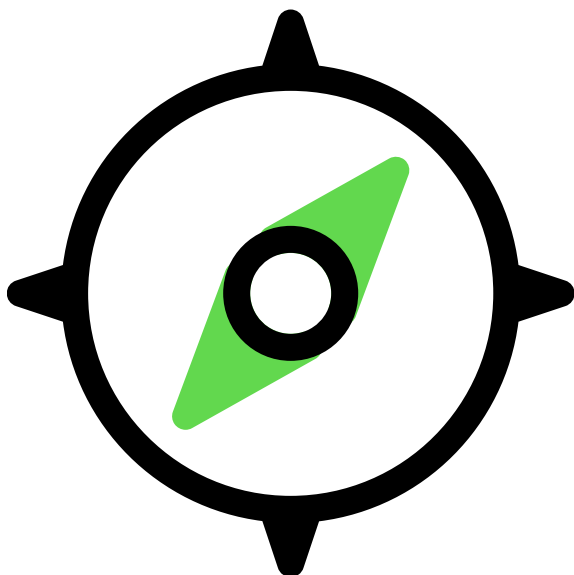
Traduction automatique

Gestion des problèmes du service client

Identifiez et résolvez efficacement les problèmes de service rencontrés par les clients avec l'application ServiceNow® Gestion des problèmes du service client (CSPM). Les fournisseurs de services dans les domaines de la technologie, des médias et des télécommunications (TMT) peuvent rationaliser leurs processus de gestion des services et assurer une expérience transparente à leurs clients en tirant parti de cette application.

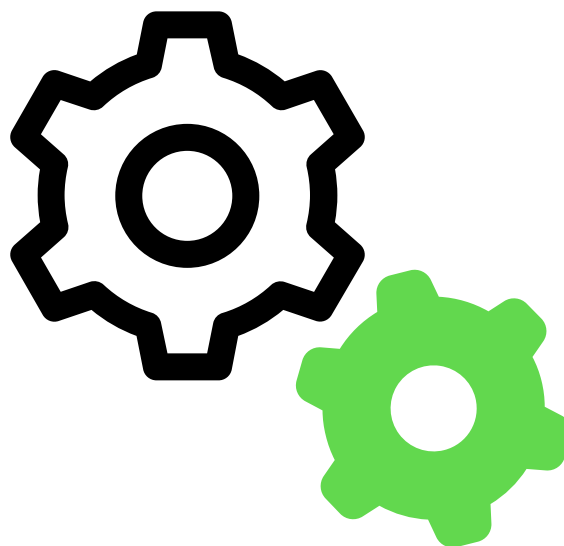
Premiers pas

Explorer



En savoir plus sur la façon dont les fournisseurs de services utilisent Gestion des problèmes du service client

Configurer



Planifiez et configurez votre implémentation.

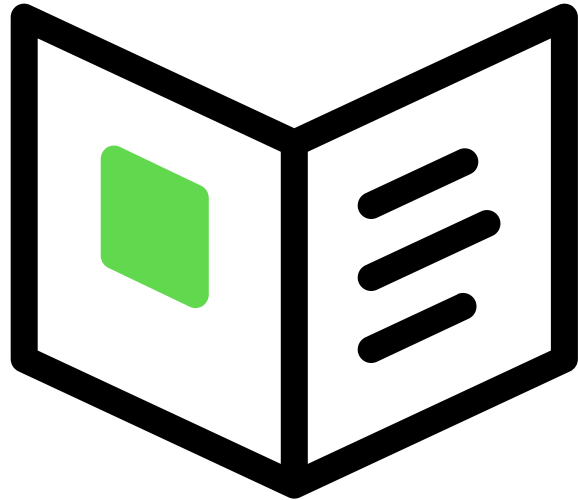
Traduction automatique

Utiliser



Utilisez Gestion des problèmes du service client en tant qu'agent pour diagnostiquer et résoudre les problèmes de service.

Référence



Obtenez des détails sur Séparation de domaine et les composants installés avec Gestion des problèmes du service client.

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions et explorer d'autres ressources pour Gestion des problèmes du service client dans [ServiceNow Community](#)
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- [Contact Service et assistance client](#)

Explorer Gestion des problèmes du service client

Découvrez comment, en tant que fournisseur de service, vous pouvez utiliser l'application Gestion des problèmes du service client (CSPM) pour rationaliser le processus de résolution afin de gérer les problèmes liés au service rencontrés par vos clients.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web [ServiceNow Store](#) pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les [ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions](#).

Gestion des problèmes du service client (CSPM) propose un processus étape par étape pour résoudre les problèmes des clients. Le processus commence par la vérification du problème du client tel que défini dans le ticket de problème de service. Le système suggère alors automatiquement des tests de diagnostic pertinents pour vérifier la qualité du service et résoudre efficacement le problème. Après avoir identifié la cause première, l'application permet de générer une tâche de réparation basée sur les résultats des tests, conduisant

à une résolution réussie. Ce processus rationalisé simplifie la résolution des problèmes pour les agents du service clientèle, ce qui permet une résolution plus rapide et une efficacité accrue, ce qui améliore la satisfaction du client.

Si les clients rencontrent un problème avec leur service Internet, ils peuvent le signaler pour créer un dossier de résolution. Le ticket est ensuite acheminé vers l'application CSPM, qui analyse le problème et suggère les tests de diagnostic pertinents pour identifier la cause première du problème. Le système affecte ensuite le ticket à un agent qui exécute ces tests et examine les résultats. Sur la base des résultats, l'agent prend les mesures nécessaires pour résoudre le problème et restaurer le service Internet pour le client.

Modèle de données Gestion des problèmes du service client

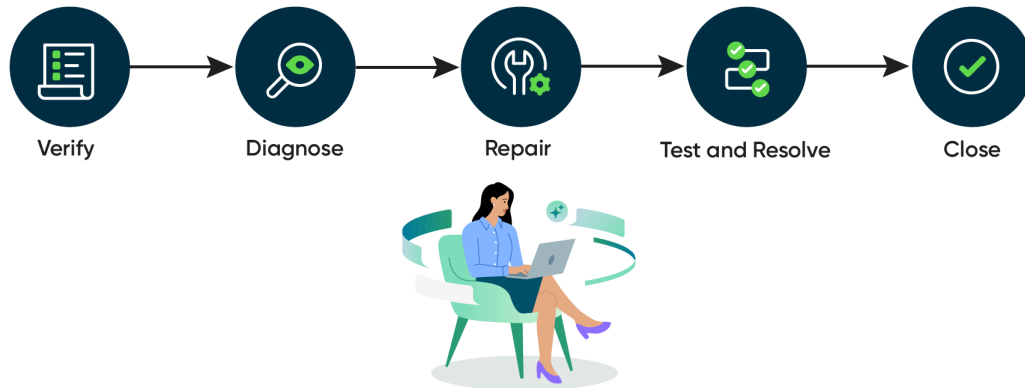
Gestion des problèmes du service client (CSPM) fournit un cadre de travail qui vous permet de suivre une approche structurée pour gérer et résoudre les problèmes signalés par les clients. Le cadre assure une expérience client transparente et satisfaisante.

CSPM suit le cadre défini par le Forum de télégestion (TMF) pour gérer les problèmes de service. Ces problèmes surviennent lorsque les clients subissent des interruptions de service ou lorsque l'équipe du centre d'exploitation réseau (NOC) identifie les défaillances du réseau et soumet des réclamations, telles que des interruptions de service, des erreurs ou d'autres problèmes. L'application CSPM se concentre sur l'aptitude de diagnostic de test pour résoudre les problèmes de service. Il s'agit notamment d'effectuer des tests pertinents pour diagnostiquer la cause profonde du problème, puis de suggérer des résolutions en fonction des résultats des tests.

Cycle de vie du modèle de données Gestion des problèmes du service client

CSPM permet à un problème lié au service de passer par les différentes étapes du cycle de vie de Gestion des problèmes de service pour être

Customer Service Problem Management lifecycle



résolu.

Cycle de vie du CSPM modèle de données

Étape	Description
Vérifier	Vérifiez le ticket créé pour un problème de service rencontré par le client. Cela inclut l'examen des détails fournis dans le ticket. Si nécessaire, l'agent peut également modifier le service en fonction du problème. Sur la base de ces détails, le système suggère les tests de diagnostic.

Cycle de vie du CSPM modèle de données (suite)

Étape	Description
Diagnostiquer	Spécifications de test dérivées du système, définies lors de la configuration initiale. Ces spécifications sont cruciales pour diagnostiquer la cause première des problèmes de service. Les agents peuvent exécuter ces tests immédiatement ou les planifier pour une période ultérieure. En outre, le système permet aux agents d'afficher et d'exécuter ces tests.
Réparer	En fonction des résultats des tests de diagnostic, le système génère les tâches de réparation pour résoudre le problème.
Tester et résoudre	Coordination de l'exécution des problèmes de service qui suit le flux d'exécution.
Fermer	Dernière étape du cycle de vie de Gestion des problèmes de service.

Modèle de données Gestion des problèmes du service client

Le diagramme suivant montre les applications, les tables et leurs relations qui construisent le modèle de CSPM données.

Le CSPM modèle de données utilise une combinaison de ces tables pour stocker les données :

- Les tables issues de l'application Gestion des tests de service comprennent les tables suivantes :
 - Définition de test
 - Définition de la mesure de test
 - Caractéristiques des définitions de test
 - Relation de définition de test
 - Relation de spécification à définition de test
 - Règle de seuil
 - Mesurer les conséquences
 - Tâche de diagnostic
 - Tâche de résolution
- La table issue de l'application Gestion des problèmes du service client inclut, ticket de problème de service.

Le Gestion des problèmes du service client modèle de données (CSPM) s'appuie sur les API Northbound et Southbound pour gérer et exécuter les processus de test.

Les API Northbound jouent un rôle essentiel pendant la phase de conception en créant et en gérant des composants essentiels tels que les définitions de test, les caractéristiques, les mesures et les seuils. Ces API permettent au CSPM système de définir les spécifications et les paramètres de chaque test, tels que le type et le champ d'application du test, qui sont ensuite utilisés pour générer des exécutions de test uniques avec des identificateurs, tels que

des ID externes ou des sys_id. Une fois ces définitions de test établies, les API Northbound facilitent la création d'exécutions de tests en fonction de ces spécifications prédéfinies. Si un test nécessite une décomposition supplémentaire en tâches plus petites, les API Northbound gèrent cette décomposition. Pour plus d'informations, consultez [API ouverte de Gestion des tests de service](#) .

Les API Southbound entrent en scène lorsqu'il est temps d'exécuter les tests. Par exemple, si le test implique l'exécution d'un test de vitesse, il n'est pas effectué directement sur votre système, mais sur un périphérique externe, tel qu'un routeur ou un autre composant réseau. Les API Southbound sont chargées d'envoyer ces instructions de test aux systèmes externes sur lesquels les tests doivent être effectués. Pour plus d'informations, consultez [Intégration Gestion des problèmes du service client avec des systèmes externes en direction du sud](#).

Dans l'ensemble, les API Northbound sont utilisées pour concevoir et configurer les tests au sein de l'application, tandis que les API Southbound gèrent l'exécution de ces tests sur des CSPM systèmes externes. Cette approche à deux niveaux favorise un flux transparent, de la définition des tests à l'exécution, sur différentes plateformes.

Configurer Gestion des problèmes du service client

Avec Gestion des problèmes du service client (CSPM), définissez les tests pour diagnostiquer les problèmes de service. Implémentez des solutions ciblées basées sur les résultats des tests pour résoudre ces problèmes.

La configuration de nécessite la configuration des CSPM applications suivantes pour gérer les problèmes de service, de la détection à la résolution :

Gestion des problèmes du service client

Rationalise le traitement des problèmes liés au service. Elle permet aux agents du service clientèle soit d'initier un ticket, soit d'accéder aux tickets existants créés en réponse aux problèmes rencontrés par les clients. Cette application sert de concentrateur central pour le suivi, la gestion et la résolution des problèmes des clients.

Gestion des tests de service

Permet de définir et de gérer divers tests qui aident à diagnostiquer les problèmes de service. En utilisant cette application, les équipes de service peuvent confirmer qu'elles ont mis en place des procédures de tests robustes, qui sont essentielles pour identifier les causes premières des problèmes et mettre en œuvre des solutions en temps opportun.

En tant qu'administrateur, procédez comme suit pour configurer :Gestion des problèmes du service client

- Activez l'application Gestion des problèmes du service client .
- Définissez les définitions de test. Pour plus d'informations, consultez [Configurer des définitions de test](#).

Activer Gestion des problèmes du service client

Activez le module d'extension Gestion des problèmes du service client (sn_sprb_mgmt) si Gestion des problèmes du service client vous disposez du rôle administrateur. L'application inclut des données de démonstration et activez les applications et modules d'extension connexes ServiceNow® Store s'ils ne sont pas déjà installés.

Avant de commencer

Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez [Obtenir l'autorisation pour un ServiceNow Produit ou application](#) .

- Rôle requis : administrateur
- Modules d'extension requis : les modules d'extension suivants doivent avoir été installés :
 - Gestion des tests de service (sn_st_mgmt)
 - Service clientèle (com.sn_customerservice)
 - Service clientèle Types de ticket (com.snc.csm_case_types)
 - Expérience de playbook Principal (com.glide.playbook_experience.config)
 - ServiceNow Hub d'intégration Programme d'installation du pack de démarrage (com.glide.hub.integrations)
 - playbook pour Gestion des problèmes du service client (sn_csm_playbook)
 - Sélecteur de spoke d'application (sn_appss)
 - Télécommunications, médias et technologie de base (sn_tmt_core)
 - Inventaire des produits avancé (sn_prd_invt)
 - API ouvertes de télécommunication (com.sn_tmf_api)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

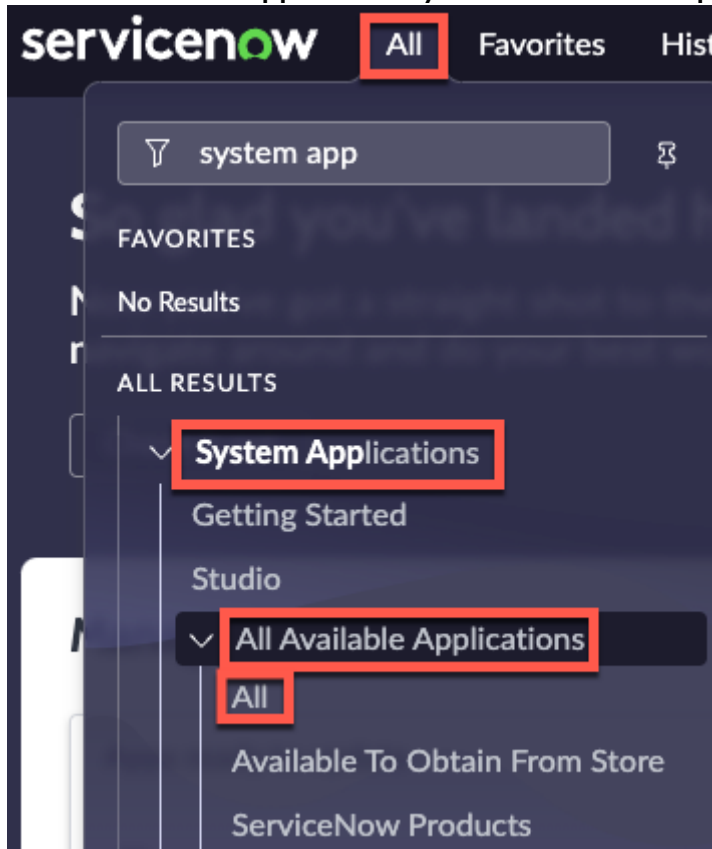
Les éléments suivants sont installés avec Gestion des problèmes du service client :

- Rôles
- Tables
- Propriétés

Pour plus d'informations, consultez [Composants installés avec Gestion des problèmes du service client](#) et [Propriétés du Gestion des problèmes du service client](#).

Procédure

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



2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Gestion des problèmes du service client (sn_sprb_mgmt).

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

Visitez le site Web [ServiceNow Store](#) pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les [ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions](#).

3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

Tous les modules d'extension et applications dépendants qui sont inclus ou doivent être installés sont répertoriés dans la boîte de dialogue.

4. Facultatif : Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, sélectionnez **Charger les données de démonstration**.

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

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

5. Sélectionnez **Installer**.

Configurer des définitions de test

Définissez des tests pour un type de service, un modèle de produit ou un inventaire particulier afin de résoudre les problèmes liés au service.

La définition de test inclut les caractéristiques, les relations, les définitions des mesures de test, les conséquences des mesures et les règles de seuil. Ces entités permettent au système de déclencher des tests pertinents pour le problème de service qui aident à identifier la cause première du problème. Vous pouvez définir ces entités pour chaque test en fonction de vos besoins.

Une définition de test de service décrit les paramètres à configurer et les mesures à mesurer pour un test de service donné. Ces paramètres sont définis dans la définition de test. Ils peuvent être définis pendant l'exécution pour exécuter efficacement les tests qui mesurent efficacement le problème de service. Cette approche structurée permet de s'assurer que le test est effectué correctement et de collecter toutes les données nécessaires pour identifier le problème du service.

Créer une définition de test

Créez une définition de test pour définir des tests pouvant aider à résoudre un problème rencontré par un type particulier de modèle de service ou de produit. Par exemple, utilisez un test de vitesse pour résoudre les problèmes liés à Internet.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Gestion des tests de service > Définitions de tests > Tout**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Définition du test de service

Champ	Description
Numéro	ID généré automatiquement pour la définition de test.
Nom	Nom de la définition de test.
Propriétaire	Nom de la personne responsable de la gestion de cette définition.
État	État de la définition de test. Brouillon Définition de service brouillon non publiée qui est affectée lors de la première création de l'enregistrement de définition.

Champ	Description
	<p>Publié</p> <p>Définition de test de service publiée qui est affectée lorsque vous la publiez officiellement pour utilisation.</p> <p>Mis hors service</p> <p>Définition du service qui est mise hors service.</p> <p>Archivé</p> <p>La définition de service n'est plus utilisée dans le processus de diagnostic.</p>
Date de publication	Date de publication de la définition de test.
Date de mise hors service	Date à laquelle la définition de test est mise hors service.
Description	Description de la définition de test.

4. Sélectionnez Soumettre.

Définir une caractéristique pour la définition de test

Ajoutez une caractéristique pour un test afin de déterminer les propriétés requises pour exécuter et évaluer le test.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Gestion des tests de service > Définitions de tests > Tout**.
2. Sélectionnez la définition de test que vous souhaitez ouvrir.
3. Dans la liste connexe Caractéristiques de la définition de test, ajoutez une caractéristique en sélectionnant **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Caractéristiques des définitions de test

Champ	Description
Caractéristique	Caractéristique du service ou du produit de l'essai qui permet de déterminer l'efficacité de la caractéristique définie. Par exemple, si vous sélectionnez Caractéristiques de vitesse de téléchargement pour la définition du test de vitesse, le système teste la vitesse de téléchargement pour résoudre le problème soulevé en raison d'une panne Internet.

Champ	Description
Option de la caractéristique	Options de caractéristiques pour une caractéristique.
Définition de test	Nom renseigné automatiquement de la définition de test pour laquelle vous définissez les caractéristiques.

5. Sélectionnez **Soumettre**.

Définir la relation entre les définitions de test

Définissez les relations pour qu'une définition de test se connecte et associez-la à d'autres spécifications de test. Ce processus garantit une couverture complète des tests et garantit que les tests sont alignés sur les objectifs de test.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Gestion des tests de service > Définitions de tests > Tout**.
2. Sélectionnez la définition de test que vous souhaitez ouvrir.
3. Dans la liste connexe Relations de définition de test, définissez une relation en sélectionnant **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Relation de définition de test

Champ	Description
Numéro	ID généré automatiquement pour la spécification de test.
Définition de test	Nom renseigné automatiquement de la définition de test pour laquelle vous définissez une relation.
Définition de test connexe	Nom de l'autre définition de test avec laquelle vous souhaitez connecter ce test. ? Remarque : Assurez-vous que la définition de test sélectionnée est différente de celle pour laquelle la relation est établie. L'association entre les définitions de test doit être unique et se présenter à l'état publié ou brouillon.
Type	Type de relation définie dans avec la définition de test associée, telle que la dépendance.
Ordre	Ordre dans lequel ce test est exécuté.

5. Sélectionnez **Soumettre**.

Définir la relation entre la définition de test et les spécifications

Établissez une relation entre les définitions de test et leurs spécifications respectives pour déterminer les tests à exécuter pour un inventaire donné. Cette relation garantit que les tests appropriés sont identifiés et exécutés en fonction des spécifications définies. Sans cette association, le système ne peut pas attribuer avec précision les tests nécessaires pour chaque élément d'inventaire.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Gestion des tests de service > Définitions de tests > Tout**.
2. Sélectionnez la définition de test que vous souhaitez ouvrir.
3. Dans la liste connexe Relation de spécification à définition de test, définissez une relation en sélectionnant **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Relation de spécification à définition de test

Champ	Description
Spécification	Nom de la spécification.
Modèle de produit	Nom de l'inventaire.
Définition de test	Nom renseigné automatiquement de la définition de test pour laquelle vous spécifiez une relation.

5. Sélectionnez **Soumettre**.

Définir des définitions de mesure de test pour un test de service

Définissez des mesures de test uniques, telles que des paramètres et des critères, pour exécuter le test sur un service donné pendant le test. Ces mesures permettent de promouvoir le fait que le service répond aux normes et exigences souhaitées pour fournir une expérience utilisateur satisfaisante.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Gestion des tests de service > Définitions de tests > Tout**.
2. Sélectionnez la définition de test que vous souhaitez ouvrir.
3. Dans la liste connexe Définitions de mesures de test, définissez les mesures de test pour le service en sélectionnant **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Définition de la mesure de test

Champ	Description
Numéro	ID généré automatiquement pour la définition de la mesure de test
Nom	Nom de la définition de la mesure de test.
Nom de la mesure	Nom unique de la définition de mesure.
Type de valeur	Type de valeur caractéristique. Type de données : chaîne
Unité de mesure	Valeur mesurable utilisée pour calculer les performances d'un service, comme les secondes, les minutes, les jours et plus.
Définition de test	Nom renseigné automatiquement de la spécification de test pour laquelle vous définissez cette mesure de test.
Fréquence de capture	Fréquence à laquelle l'enregistrement des mesures de test est actualisé. Par exemple, une fois, tous les jours, toutes les semaines ou tous les mois.
Méthode de capture	Méthode de capture de la fréquence, par exemple automatique ou manuelle.
Période de capture	Période de la capture pour calculer la durée, telle que les jours et les heures.
Date/heure de début de validité	Date et heure de prise d'effet valides du test.
Date/heure de fin de validité	Date et heure d'expiration valides du test.
Description de mesure	Description des mesures de test.

5. Sélectionnez **Soumettre**.

Définir des règles de seuil pour une définition de mesure de test

Définissez des règles ou des critères pour évaluer les résultats des mesures de test. Ces règles établissent des seuils qui déterminent les mesures acceptables de rendement et de qualité pour un service évalué. Si les résultats des mesures d'essai dépassent ou tombent en dessous de ces seuils, cela indique un écart par rapport aux niveaux de performance attendus.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Gestion des tests de service > Définitions de tests > Tout**.
2. Sélectionnez la définition de test que vous souhaitez ouvrir.

3. Dans la liste connexe Règles de seuil, définissez une règle de seuil pour une mesure de test en sélectionnant **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Règle de seuil

Champ	Description
Numéro	ID généré automatiquement pour la définition de la mesure de test.
Nom	Nom de la règle de seuil.
Définition de la mesure de test	Nom de la définition de mesure de test pour laquelle vous définissez des règles de seuil.
Comparateur de conformité : exact	Option permettant de déterminer si le service testé répond aux critères définis.
Cible de conformité : exact	Option permettant de déterminer si le service ou le système se comporte comme prévu dans les conditions spécifiées. Ce champ s'affiche uniquement si l'option Exact du comparateur de conformité est sélectionnée.
Comparateur de conformité inférieur	Plage inférieure du seuil pour la comparaison des résultats de la mesure de test.
Comparateur de conformité : supérieur	Plage supérieure du seuil pour la comparaison des résultats de la mesure de test.
Gravité	Sévérité de cette règle.
Période de tolérance	Intervalle de temps spécifié pendant lequel les occurrences de croisement sont activées sans déclencher de conséquences ou d'actions immédiates.
Nombre de croisement autorisé	Nombre d'occurrences d'un franchissement de seuil autorisées dans un certain laps de temps avant que des conséquences ne soient déclenchées.
Cible de conformité : inférieur	Limite inférieure qui détermine si une limite spécifique est dépassée ou non. i Remarque : Cette valeur doit être supérieure à la limite supérieure définie dans la cible de conformité supérieure .
Cible de conformité : supérieur	Limite supérieure qui détermine si le seuil est franchi ou plus.

Champ	Description
	i Remarque : Cette valeur doit être inférieure à la limite inférieure définie dans la cible de conformité inférieure.
Description	Description de la règle de seuil.

5. Sélectionnez **Soumettre**.

Définir les conséquences de mesure pour les règles de seuil

Définissez des actions ou des réponses à déclencher lorsque les résultats de la mesure de test se situent en dehors des limites acceptables prédéfinies.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Gestion des tests de service > Définitions de tests > Tout**.
2. Sélectionnez la définition de test que vous souhaitez ouvrir.
3. Dans la liste connexe à Règles de seuil, sélectionnez une règle de seuil pour laquelle vous souhaitez définir des conséquences.
4. Dans la liste connexe Conséquences de la mesure de test, définissez les conséquences pour les règles de seuil en sélectionnant **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Mesurer les conséquences

Champ	Description
Numéro	ID généré automatiquement pour les conséquences de mesure.
Nom	Nom de la conséquence de mesure pour la règle de seuil. Par exemple, envoyer un avertissement au système.
Action prescrite	Action effectuée lorsque la règle de seuil sort de sa limite prescrite.
Répéter l'action	Option permettant de répéter l'action jusqu'à ce que le résultat souhaité soit atteint.
Règle de seuil	Nom de la règle de seuil dont vous définissez les conséquences de mesure.
Date/heure de début de validité	Date et heure de prise d'effet valides du test.
Date/heure de fin de validité	Date et heure d'expiration valides du test.

Champ	Description
Description	Description de la conséquence de la règle de seuil.

6. Sélectionnez **Soumettre**.

Publier des définitions de tests

Publiez les définitions de test pour vous assurer que les agents ne voient que les versions approuvées des définitions de test pour l'exécution. Cela permet également de maintenir la cohérence et le contrôle sur les versions de test actuelles et futures.

Avant de commencer

Vous devez vous assurer que la caractéristique et ses options sont ajoutées à la définition de test pour que les tests soient correctement publiés et exécutés.

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Gestion des tests de service > Définitions de tests > Tout**.
2. Sélectionnez la définition de test que vous souhaitez publier.
3. Sélectionnez **Publier**.

i Remarque : Une fois que vous avez publié une définition de test, vous ne pouvez pas la modifier ni la supprimer.

Résultats

La définition de test est publiée et son état passe de Brouillon à Publié.

Intégration Gestion des problèmes du service client avec des systèmes externes en direction du sud

Si vous disposez d'un abonnement, vous pouvez soumettre des Gestion des problèmes du service client demandes d'exécution de test de service sortant à divers systèmes externes en intégrant l'application Gestion des problèmes du service client aux systèmes externes en direction du sud.

Vue d'ensemble

Lorsque les tests sont exécutés, les demandes sont envoyées aux systèmes de test et de diagnostic qui se dirigent vers le sud. Ces systèmes déterminent ensuite les résultats des tests et identifient les défaillances éventuelles.

À l'aide de cette intégration, un fournisseur de services de communication (CSP) peut effectuer les tâches suivantes :

- Déclenchez des demandes sortantes pour une ou plusieurs exécutions de test de service à l'aide de l'API de commande 653 Open POST du forum de télégestion (TMF).
- Partagez des mises à jour avec les systèmes externes sur les changements en cours apportés aux exécutions de tests existantes qui comportent des demandes sortantes.
- Gérez la réponse entrante des demandes sortantes pour l'exécution du test.
- Gérez les erreurs et les exceptions pour les demandes sortantes et les réponses entrantes.

Mode de fonctionnement de l'intégration

Le processus d'intégration avec CSPM les systèmes de gestion des tests des services externes est le suivant :

1. En tant qu'administrateur, vous activez l'API ouverte de spécification de test pour capturer les exécutions de test à partir du ticket de problème de service.

Pour en savoir plus, consultez [TMF641 Commande de service API ouverte - POST](#).

2. L'intégration commence maintenant :

- a. Le gestionnaire des tests crée l'exécution du test dans la table d'exécution des tests.
- b. La charge utile générée est envoyée au point de terminaison du système d'exécution externe.

Pour plus d'informations sur la configuration de points de terminaison de système externes en créant une demande d'intégration, reportez-vous à la section [Studio de workflow Intégrations de flux](#).

i Remarque :

- Si l'exécution du test est configurée de manière hiérarchique dans la table de décision, le système envoie toutes les exécutions de test de service enfant de la hiérarchie au système externe configuré dans le sélecteur de spoke d'application.
- Si l'exécution du test est configurée de manière non hiérarchique dans la table de décision, les systèmes envoient uniquement l'exécution de test individuelle au système externe configuré dans le sélecteur de spoke d'application.

Pour en savoir plus sur les spokes, reportez-vous à [la section Création de spokes à l'aide du générateur de spokes](#).

3. Si la demande d'exécution aboutit, une réponse est reçue du système externe et est capturée dans la table Exécution de test (sn_st_mgmt_test).

Utiliser Gestion des problèmes du service client

En utilisant Gestion des problèmes du service client, vous pouvez aider à diagnostiquer et à résoudre les problèmes de service identifiés dans les réclamations des clients.

Les agents du service client utilisent l'espace de CSMtravail configurable /FSM pour créer et résoudre un ticket de problème de service. Le ticket est une source unique de vérité permettant de suivre les problèmes soulevés par le client et d'avoir une visibilité sur ceux-ci. L'espace de travail configurable fournit un processus à plusieurs étapes pour commencer avec le ticket.

Créer un ticket de problème de service

Créez un ticket de problème de service pour un problème soulevé par le client afin qu'un agent puisse travailler dessus et résoudre le problème lié au service.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Espaces de travail > Workspace configurable CSM/FSM**.
2. Sélectionnez l'icône Liste.

3. Accédez à la **Ticket du problème de service** > **Tout** et sélectionnez **Nouveau**.

4. Renseignez les champs du formulaire.

Ticket du problème de service

Champ	Description
Numéro	Le numéro de ticket affecté automatiquement. Par exemple, SPC0001020
Canal	Méthode par laquelle le contact initié par le client et le ticket ont été ouverts. <ul style="list-style-type: none"> ◦ Web ◦ Téléphone ◦ E-mail ◦ Messagerie instantanée ◦ Social
Compte	Le nom de la société associée à ce ticket. Si vous sélectionnez un contact dans le champ Contact, ce champ est renseigné automatiquement si les informations du compte sont disponibles dans l'enregistrement de contact.
Contact	Nom du contact client pour ce ticket.
Service	Nom du service affecté pour ce ticket.
Consommateur	Nom du consommateur pour ce ticket.
Ressource	Numéro de balise d'actif ou numéro de série de l'actif associé à ce ticket.
Base d'installation	Nombre total d'éléments de base qui ont été installés pour ce compte.
Contact du partenaire	Nom du contact du partenaire pour ce ticket. Si vous sélectionnez un partenaire dans le champ Partenaire , la liste des contacts de partenaire disponibles est basée sur cette sélection.
Parent	Demande de changement parente, le cas échéant, pour ce ticket de problème de service.
Description brève	Brève description du problème du client.
Ouverts	Date et heure d'ouverture du ticket.
Gravité du problème	Gravité importée sur le problème. Valeurs 1 à 4.

Champ	Description
Groupe d'affectation	Groupe d'agents du service clientèle qui est affecté.
Affecté à	Agent affecté. Ce champ affiche tous les utilisateurs disposant des rôles <code>sn_customerservice_manager</code> ou <code>sn_customerservice_agent</code> . Si un groupe est sélectionné dans le champ Groupe d'affectation , l'agent affecté doit appartenir à ce groupe.
Contrat	Numéro de contrat associé à ce ticket. Si vous avez sélectionné un actif dans le champ Actif , le champ Contrat affiche les contrats qui contiennent un élément de ligne pour cet actif.
Autorisation	Autorisation de service associée à ce ticket. Les autorisations disponibles sont filtrées par les paramètres des champs Compte , Contrat , Produit , Actif et Canal . Si une seule autorisation est disponible pour ce ticket, elle est automatiquement ajoutée au champ Autorisation .
Partenaire	Nom du partenaire pour ce ticket.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Diagnostiquer et résoudre un ticket de problème de service

En tant qu'agent du service clientèle, examinez, diagnostiquez, résolvez et fermez un ticket de problème de service lié au problème de service rencontré par le client.

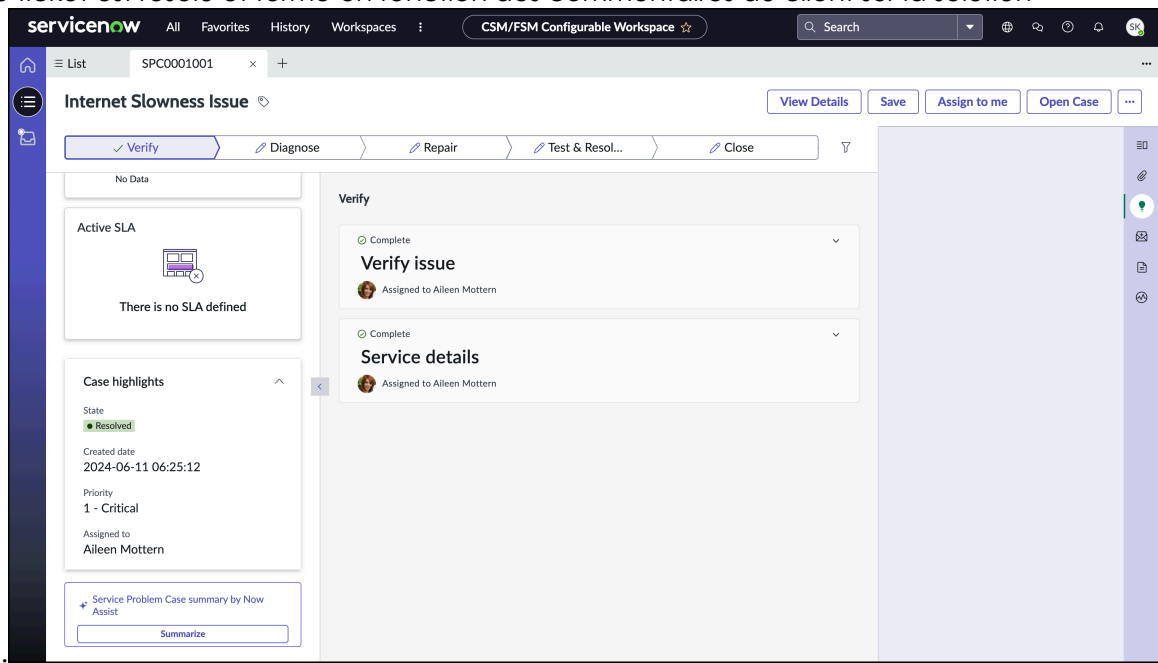
Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le ticket de problème de service passe par plusieurs étapes, du début à la fermeture. Tout commence par l'examen et la vérification du problème par un agent du service clientèle. Vient ensuite l'étape du diagnostic, où des tests spécifiés par le système sont exécutés pour identifier la cause première. Une fois les tests terminés, l'agent passe à l'étape de réparation et crée une tâche pour résoudre le problème identifié. L'agent suit les instructions de la tâche de réparation pour résoudre les zones problématiques. Une fois la réparation terminée, le service est à nouveau testé pour s'assurer que le problème est résolu.

Enfin, le ticket est résolu et fermé en fonction des commentaires du client sur la solution



fournie.

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Espaces de travail > Workspace configurable CSM/FSM**.
2. Sélectionnez l'icône Liste.
3. Accédez à la **Ticket du problème de service > Mes affectations**.
4. Ouvrez un ticket de problème de service dont l'état est Nouveau ou Ouvert.
5. Examinez et vérifiez le ticket de problème de service.
 - a. Dans l'onglet **Vérifier**, **développez Vérifier le problème**, puis examinez et vérifiez les détails généraux du problème de service.
 - b. Développez les **détails du service** et examinez les détails restants du service.
 - c. Sélectionnez **Continuer**.
Le ticket de problème de service passe à l'étape Diagnostic.
6. Diagnostiquez le ticket de problème de service pour identifier la cause première du problème.
 - a. Dans l'onglet **Tests disponibles**, ouvrez une liste des enregistrements affichant les tests en attente d'exécution.

Le système suggère automatiquement un ou plusieurs tests pertinents pour les détails décrits dans le ticket de problème de service afin de diagnostiquer le problème. Ces tests sont les définitions de test définies lors de la configuration Gestion des problèmes du service client. Pour plus d'informations, consultez [Créer une définition de test](#).

i Remarque : Pour éviter les conflits, le système n'autorise l'exécution que d'un seul test à la fois. Cela est vrai même si vous avez plusieurs fenêtres d'exécution de test client ouvertes.

- b. Sélectionnez **Exécuter** devant le test que vous souhaitez exécuter pour diagnostiquer le problème.

- c. Dans la boîte de dialogue de test, sélectionnez une option permettant d'exécuter le test maintenant ou de le planifier pour plus tard, puis sélectionnez **Exécuter le test**.
- d. Sélectionnez l'onglet **Résultats des tests** et passez en revue les résultats des tests effectués à l'étape précédente, en vérifiant si chaque test est réussi ou échoué. Les tests ayant échoué indiquent que des problèmes à l'origine du problème de service ont été identifiés et nécessitent une réparation.
- e. Facultatif : Sélectionnez l'icône **Afficher les détails** d'un résultat de test spécifique pour examiner ses détails.
- f. Facultatif : Sélectionnez l'icône **Réexécuter le test** pour un résultat de test spécifique afin de l'exécuter à nouveau.
- g. Sélectionnez **Continuer**.

Le ticket passe à l'étape de réparation.

7. Réparez le ticket de problème de service en créant une nouvelle tâche de réparation ou une tâche de réparation automatisée.
 - Pour créer automatiquement une tâche de réparation afin de résoudre le problème de service, sélectionnez **Générer une tâche automatisée**.
 - Pour créer manuellement une tâche de réparation personnalisée afin de résoudre le problème de service, sélectionnez **Créer une tâche**

Une tâche de réparation est créée pour tous les scénarios de test ayant échoué associés au problème de service diagnostiqué. Pour chaque service et spécification de test unique, une seule tâche de réparation est créée. L'agent peut alors travailler dessus et fermer cette tâche de réparation.

 - a. Sélectionnez la tâche de réparation sur laquelle vous souhaitez travailler, par exemple RT0001101.
 - b. Dans le formulaire de tâche de résolution, examinez les détails de la tâche pour identifier le test ayant échoué, puis travaillez sur ces tests pour résoudre le problème de service.
 - c. Dans le champ **Sélectionner**, sélectionnez un état approprié dans la liste pour mettre à jour ou fermer la tâche de réparation, tel que Fermé terminé.
 - d. Sélectionnez **Enregistrer** et fermez la tâche de résolution.
 - e. Sélectionnez **Continuer**.
Le ticket passe à l'étape Test et résolution.

8. Examinez l'état du test et résolvez le ticket de problème de service.

- a. Développez le résumé du test pour examiner l'état du test que vous avez corrigé à l'étape Réparation.
- b. Développez Résoudre et renseignez les champs.

Résoudre

Champ	Description
Code de résolution	Comment le ticket est résolu. Par exemple, Corrigé par le support/les conseils fournis.

Champ	Description
Cause	Cause du ticket de problème de service.
Notes de résolution	Notez que résume la résolution du ticket de problème de service.
Ajouter des notes de résolution aux commentaires	Notes de résolution qui sont disponibles pour toute personne qui peut afficher le flux d'activité du ticket.

c. Sélectionnez **Résoudre le ticket.**

La section des faits saillants du ticket est mise à jour avec l'état actuel, tel que Résolu.

9. Fermez le ticket de problème de service.

a. Passez à l'étape Fermer et renseignez les champs.

Fermer le formulaire de ticket

Champ	Description
Code de résolution	Valeur de code qui explique comment le ticket est résolu. Par exemple, Corrigé par le support/les conseils fournis.
Notes de résolution	Notez que résume la résolution du ticket de problème de service.
Ajouter des notes de résolution aux commentaires	Option permettant de mettre les notes de résolution à la disposition de toute personne qui peut afficher le flux d'activité du ticket.
Commentaires supplémentaires (visible par le client)	Commentaires relatifs au ticket de problème de service, le cas échéant. Ces commentaires sont visibles par votre client qui peut accéder à ce ticket.
Notes de travail	Informations sur les transitions d'états.

b. Sélectionnez **Accepter la solution ou **Rejeter la solution** en fonction des commentaires des clients.**

Résultats

Le ticket de problème de service est résolu et fermé avec succès.

Référence Gestion des problèmes du service client

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur Gestion des problèmes du service client.

Composants installés avec Gestion des problèmes du service client

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation de l'application Gestion des problèmes du service client, notamment les tables, les rôles d'utilisateur et les règles métier.

Rôles

Gestion des problèmes du service client ajoute les rôles suivants.

Rôles installés avec Gestion des problèmes du service client

Rôle	Description
Gestionnaire de définition de test [sn_st_mgmt.test_def_manager]	Permet de configurer, de créer et de mettre à jour des définitions de test de service et toutes leurs entités enfants connexes. De plus, ce rôle inclut la possibilité d'afficher le catalogue de produits.
Visionneuse de définition de test [sn_st_mgmt.test_def_viewer]	Vous permet de lire la définition de test de service et toutes ses entités enfants associées.
Rédacteur de définition de test [sn_st_mgmt.test_def_writer]	Vous permet d'écrire la définition de test de service et toutes ses entités enfants connexes. De plus, ce rôle inclut le rôle de visionneuse de définition de test.
Créateur de définition de test [sn_st_mgmt.test_def_creator]	Vous permet de créer la définition de test de service et toutes ses entités enfants connexes. De plus, ce rôle inclut le rôle de visionneuse de définition de test.
Suppression de définition de test [sn_st_mgmt.test_def_delete]	Vous permet de supprimer la définition de test de service et toutes ses entités enfants associées.
Gestionnaire d'exécution de tests [sn_st_mgmt.test_manager]	Vous permet de déclencher ou de mettre à jour les résultats des tests de service et toutes les entités enfants connexes. De plus, ce rôle inclut le rôle de visualiseur d'inventaire de produits.
Visionneuse d'exécution de test [sn_st_mgmt.test_viewer]	Vous permet de lire le test de service et toutes ses entités enfants associées.
Enregistreur d'exécution de test [sn_st_mgmt.test_writer]	Vous permet d'écrire le test de service et toutes ses entités enfants connexes. De plus, ce rôle inclut le rôle de visionneuse de tests.
Créateur d'exécution de test [sn_st_mgmt.test_creator]	Vous permet de créer le test de service et toutes ses entités enfants connexes. De plus, ce rôle inclut le rôle de visionneuse de tests.
Exécution du test Supprimer [sn_st_mgmt.test_delete]	Vous permet de supprimer le test de service et toutes ses entités enfants associées.
Intégrateur de test [sn_sprb_mgmt.test_integrator]	Vous permet de créer et de mettre à jour les définitions de test de service, les tests de service et toutes leurs entités enfants connexes.

Tables

Gestion des problèmes du service client ajoute les tables suivantes.

Tables installées avec Gestion des problèmes du service client

Table	Description
Définition du test de service	Description du test de service en termes de paramètres à configurer et de mesures à prendre. Les définitions de test sont des configurations qui sont requises pour exécuter un test particulier par rapport au service impacté.
Caractéristiques des définitions de test	Propriétés ou attributs qui doivent être configurés ou placés avant d'exécuter le test.
Définition de la mesure de test	Définition Mesure d'un aspect spécifique d'un test de produit, de service ou de ressource, comme les paquets perdus ou l'état de connectivité.
Règle de seuil	Règle qui définit la condition (raise ou clear) à atteindre pour appliquer des conséquences lorsqu'un seuil est franchi ou cesse d'être franchi.
Mesurer les conséquences	Action à exécuter lorsqu'une règle de seuil est franchie. Il peut s'agir d'une action ou d'une notification prescrite.
Relation de définition de test	Hiérarchie des définitions de test. Il peut s'agir d'une substitution, d'une dépendance ou d'une relation d'exclusivité entre les spécifications de test.
Relation entre la spécification et la définition de test.	Relation de définition de test avec la spécification (produit / service / ressource) ou le modèle de produit.
Exécution du test	Exécution du test avec les valeurs réelles des mesures de test et les violations des règles.
Caractéristique du test	Description d'une caractéristique du test de service par le biais d'une paire nom-valeur.
Mesure de test	Mesure d'un aspect spécifique d'un test de produit, de service ou de ressource, comme les paquets perdus ou l'état de connectivité.
Violation de la règle de seuil	Violation d'une règle qui définit la définition de la règle de seuil.
Conséquence appliquée	Action à exécuter en cas de violation de la règle de seuil. Il peut s'agir d'une action ou d'une notification prescrite.

Tables installées avec Gestion des problèmes du service client (suite)

Table	Description
Tâche de diagnostic	Extension de la tâche. Tâche pour un agent afin de déclencher des tests sur les services.
Tâche de résolution	Extension de la tâche. Tâche pour un agent pour la réparation et la résolution basées sur les échecs de test.
Ticket du problème de service	Une extension de ticket et un nouveau type de ticket.

Propriétés du Gestion des problèmes du service client

Gestion des problèmes du service client utilise les propriétés système suivantes, qui figurent dans la table Propriétés système [sys_properties].

Propriétés installées avec Gestion des problèmes du service client

Propriété	Description
sn_st_mgmt.Journalisation	Connexion à Gestion des tests de service. Active ou désactive la connexion. <ul style="list-style-type: none"> Type : Vrai/Faux Valeur par défaut : faux
glide.ui.sn_st_mgmt_test_measure_definition_activity.champs	Champs du formateur d'activité pour la définition de mesure de test.
glide.ui.sn_st_mgmt_test_measure_activity.champs	Champs du formateur d'activité de mesure de test.
glide.ui.sn_st_mgmt_test_definition_activity.champs	Champs du formateur d'activité Définition du test de service.
glide.ui.sn_st_mgmt_test_activity.champs	Champs du formateur d'activité de test de service.
sn_sprb_mgmt.pagination.maximum_limit	Le plus grand nombre d'éléments pouvant être extraits ou affichés par page dans une demande d'API. <ul style="list-style-type: none"> Type : nombre entier Valeur par défaut : 100
sn_sprb_mgmt.pagination.set_limit	Nombre d'enregistrements que vous avez définis pour recevoir dans cette page particulière des résultats d'une demande d'API. <ul style="list-style-type: none"> Type : nombre entier Valeur par défaut : 20

Séparation de domaine et Gestion des problèmes du service client

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

Niveau de prise en charge : basique

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

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

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

Vue d'ensemble

Gestion des problèmes du service client (CSPM) prend en charge Séparation de domaine au niveau du compte. Tous les tickets de problèmes de données client et de service sont séparés au niveau du compte (client).

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Gestion des problèmes du service client

- Assurez-vous que le compte est Séparation de domaine conformément aux directives de Séparation de domaine dans Gestion du service clientèle. Pour plus d'informations, consultez [Séparation de domaine et Gestion du service clientèle](#) .
- Les détails du client et les tickets de problème de service sont séparés par domaine à l'aide du nom du compte.
- Si un administrateur affecte des agents et des gestionnaires d'exécution pour travailler sur les tickets de problème de service pour un domaine spécifique, ces agents et gestionnaires peuvent travailler sur ces types de transactions entre les comptes.

Tables séparées de domaine

- Ticket du problème de service
- Tâche de diagnostic de service
- Tâche de résolution de service
- Définition du test de service

- Définition de la mesure de test
- Caractéristique de la définition de test
- Relation de définition de test
- Relation de spécification à définition de test
- Règle de seuil
- Mesurer la conséquence
- Exécution du test
- Caractéristique du test
- Mesure de test
- Violation de la règle de seuil
- Conséquence appliquée

Cas d'utilisation

Si les tickets de problème de client ou de service ont un nom de compte, un administrateur peut identifier et séparer les tickets de problème de client ou de service pour différents domaines.

Si des agents ou des gestionnaires d'exécution sont affectés à un domaine, un administrateur peut les affecter à des tickets de problème de service pour un domaine spécifique (compte).

Comment les valeurs de domaine sont-elles allouées aux CSPM objets ?

Objets CSPM	Source du domaine
Ticket du problème de service	Obtient la valeur de domaine à partir du compte.
Tâche de diagnostic de service	Définition du domaine à partir de la société.
Tâche de résolution de service	Définition du domaine à partir de Entreprise / task_for / task_for.company / par défaut.
Définition du test de service	Définition du domaine de l'utilisateur actuel.
Définition de la mesure de test	Définition du domaine à partir de la définition de test.
Caractéristique de la définition de test	Caractéristique de la définition de test
Relation de définition de test	Définition du domaine à partir de la définition de test.
Relation de spécification à définition de test	Définition du domaine à partir de la définition de test.
Règle de seuil	Définition du domaine à partir de la mesure de test.
Mesurer la conséquence	Définition du domaine à partir de la règle de seuil.
Exécution du test	Définition du domaine à partir de la tâche de diagnostic de service.

Objets CSPM	Source du domaine
Caractéristique du test	Définition du domaine à partir de l'exécution du test.
Mesure de test	Définition du domaine à partir de l'exécution du test.
Violation de la règle de seuil	Définition du domaine à partir de la mesure de test.
Conséquence appliquée	La définition du domaine à partir de la violation de la règle de seuil comporte un menu contextuel.