



# Yokohama Proactive Service Experience Workflows

Dernière mise à jour: 06/05/2025

Traduction automatique

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

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

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

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

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

# Sommaire

- Telecommunications, Media and Technology Assurance.....5
  - Exploration de l'Telecommunications, Media and Technology Assurance..... 6
    - Telecommunications, Media and Technology Assurance..... 8
    - Telecommunications, Media and Technology Assurance et Gestion des incidents dans le Espace de travail pour l'exploitation des services..... 11
  - Configurer Telecommunications, Media and Technology Assurance..... 13
    - Installer Telecommunications, Media and Technology Assurance.....13
    - Ajouter des utilisateurs aux groupes d'affectation..... 15
  - Utiliser Telecommunications, Media and Technology Assurance..... 15
    - À propos de l'identification des comptes affectés avec Telecommunications, Media and Technology Assurance dans Gestion des incidents..... 15
    - À propos de l'escalade des incidents..... 20
    - Examen des comptes clients ou partenaires dans Proactive Service Experience Workflows..... 22
    - Création automatique de tickets et mises à jour à partir d'incidents.....31
    - Créer un ticket à partir d'une demande de changement.....34
    - À propos des messages utilisés dans les workflows d'escalade dans Telecommunications, Media and Technology Assurance..... 36
    - Gestion des notifications de ticket d'incident..... 36
  - Référence Telecommunications, Media and Technology Assurance..... 44
    - Séparation de domaine et Telecommunications, Media and Technology Assurance..... 44
  - Application de ticket d'assistance technologique produit.....45
    - Type de ticket d'assistance technologique produit..... 46
    - Page d'enregistrement du support technologique produit.....60
    - Table de ticket d'assistance technologique produit..... 75
    - Playbook de ticket d'assistance technologique produit.....78
    - Intégration d'un ticket d'assistance technologique produit à des systèmes externes orientés vers le sud..... 100
- Gestion des problèmes du service client..... 102
  - Explorer Gestion des problèmes du service client..... 103
    - Modèle de données Gestion des problèmes du service client..... 104
  - Configurer Gestion des problèmes du service client..... 106
    - Activer Gestion des problèmes du service client..... 106
    - Configurer des définitions de test..... 109
    - Intégration Gestion des problèmes du service client avec des systèmes externes en direction du sud..... 116
  - Utiliser Gestion des problèmes du service client..... 117
    - Créer un ticket de problème de service à partir de l'espace de travail..... 117
    - Créer un ticket de problème de service à partir de Portail de service clientèle..... 119
    - Diagnostiquer et résoudre un ticket de problème de service..... 120

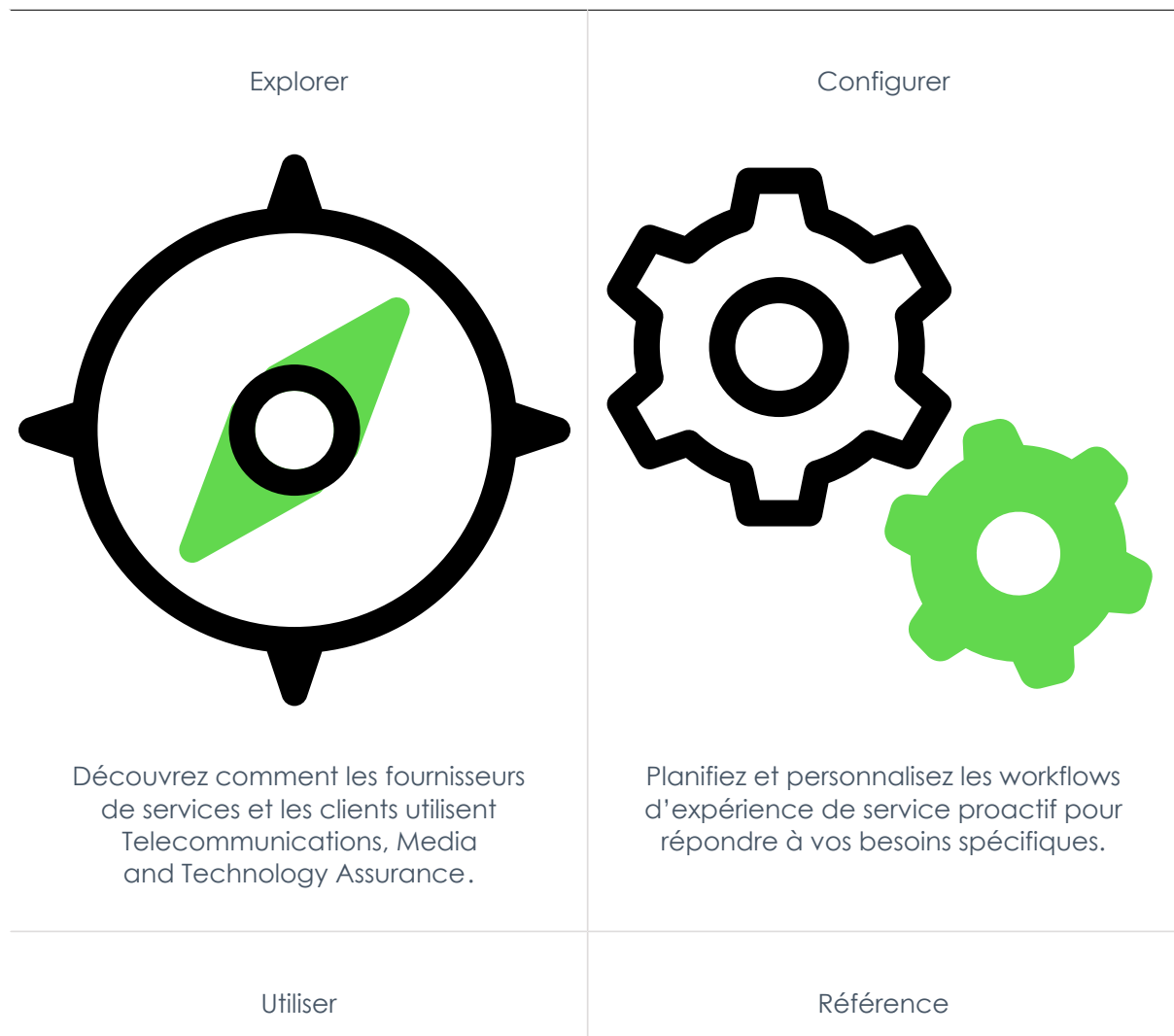
Référence Gestion des problèmes du service client.....	123
Composants installés avec Gestion des problèmes du service client.....	124
Propriétés du Gestion des problèmes du service client.....	126
Séparation en domaines et Gestion des problèmes du service client.....	127

# Telecommunications, Media and Technology Assurance

L'application Proactive Service Experience Workflows permet aux fournisseurs de services de télécommunications, médias et technologies (TMT) de fournir une assistance 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 d'assistance.

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

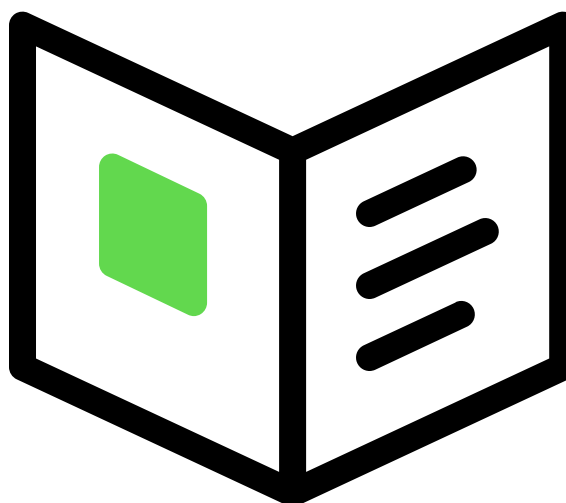
<https://player.vimeo.com/video/981575621?h=19878717a5>



Traduction automatique



Utilisez des workflows d'expérience de service proactif pour résoudre les incidents initiés par le réseau et informer les clients concernés.



Pour en savoir plus sur les rôles d'utilisateur, les composants principaux et la séparation de domaine, consultez Telecommunications, Media and Technology Assurance.

## Ressources supplémentaires

- Pour en savoir plus sur les nouveautés et les modifications, reportez-vous à la section [Proactive Service Experience Workflows](#) .
- Connectez-vous à votre ServiceNow® compte et trouvez des informations supplémentaires sur la mise en œuvre et le déploiement des fonctionnalités du workflow de l'expérience de service proactif sur [Now Create](#) .
- Accédez à des cours en temps réel, à des formations à votre rythme et à des ressources professionnelles à l'adresse suivante : [ServiceNow University](#) .
- Trouvez des ressources utiles liées à votre rôle et explorez les meilleures pratiques sur le [Customer Success Center](#) .
- Connectez-vous avec d'autres utilisateurs du workflow de l'expérience de service proactive dans [la Now Community](#) .

## Exploration de l'Telecommunications, Media and Technology Assurance

Proactive Service Experience Workflows améliore l'Espace de travail pour l'exploitation des services afin de fournir aux agents l'automatisation et la visibilité, y compris le contexte client et professionnel, afin que les fournisseurs de services puissent résoudre les problèmes de service rapidement et de manière proactive, dans le bon ordre et en toute transparence.

### Options du Telecommunications, Media and Technology Assurance

L'application fournit une assistance de bout en bout, analyse l'impact sur le client et permet une communication transparente entre toutes les parties impliquées dans le

processus d'assistance. Grâce Telecommunications, Media and Technology Assurance à , les fournisseurs de services peuvent :

Options	Fonctionnalités principales
Identifiez les comptes clients affectés en fonction d'un ou plusieurs éléments de configuration associés aux services en amont qui sont liés à une base d'installation.	À propos de l'identification des comptes affectés avec Telecommunications, Media and Technology Assurance dans Gestion des incidents
Avec Operations Account 360, utilisez les données provenant de ITSM et CSM pour explorer les comptes clients et visualiser les informations clés sur le compte.	Examen des comptes clients ou partenaires dans Proactive Service Experience Workflows
Générez des tickets proactifs qui incluent la synchronisation de certains champs lors de l'insertion du ticket, de la résolution de l'incident ou de la fermeture d'une demande de changement.	Redirection vers le type de ticket approprié
Réduisez la configuration administrative et les frais généraux grâce à des formulaires d'incident et de demande de changement améliorés dans l'Espace de travail pour l'exploitation des services.	Créer un ticket à partir d'une demande de changement
Résolvez les tickets mineurs sans intervention des agents de l'assistance clientèle.	Création automatique de tickets et mises à jour à partir d'incidents
Fournissez des options permettant aux agents de l'assistance technique de communiquer avec les clients externes sans naviguer entre les demandes d'incident ou de changement et les enregistrements de tickets associés.	À propos de l'identification des comptes affectés avec Telecommunications, Media and Technology Assurance dans Gestion des incidents
Utilisez cinq flux uniques Concepteur de flux qui peuvent être modifiés en fonction de vos besoins professionnels.	Telecommunications, Media and Technology Assurance
Escaladez les incidents pour une action plus rapide en fonction d'une table de décision préconfigurée.	À propos de l'escalade des incidents
Créez des enregistrements d'incidents à partir de certains clients d'API basés sur les normes d'API REST TMF621 TM Forum.	Créer un incident dans Proactive Service Experience Workflows
Utilisez des rôles dédiés qui permettent aux agents de support technique de voir les ITSM applications et CSM et.	Composants installés avec Gestion des problèmes du service client

Traduction automatique

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

## Telecommunications, Media and Technology Assurance

L'architecture de l'application Telecommunications, Media and Technology Assurance est constituée de plusieurs composants.

Les principales composantes sont les suivantes :

- 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

### Tables de décision

En fonction de la condition définie, Concepteur de flux fonctionne avec la table de décision Politique d'escalade d'incident [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 aux agents pour dépanner, escalader et résoudre les incidents initiés par le réseau. Pour plus d'informations sur la personnalisation des instructions par défaut pour vos processus de dépannage internes, reportez-vous à la section [Personnaliser les fichiers de message](#).

### Rôles

Le rôle `sn_ind_tsm_core.noc_agent` est disponible avec l'application Telecommunications, Media and Technology Assurance . Ce rôle, une fois ajouté, garantit que l'agent de support 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'incidents créés à partir des cas d'utilisation de l'API ouverte TMF 621.

## Telecommunications, Media and Technology Assurance processus

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

Traduction automatique

**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

# Telecommunications, Media and Technology Assurance et Gestion des incidents dans le Espace de travail pour l'exploitation des services

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

## L'affichage du 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 d'infrastructure peut analyser les incidents et afficher les tickets et les tâches à venir. Pour afficher :

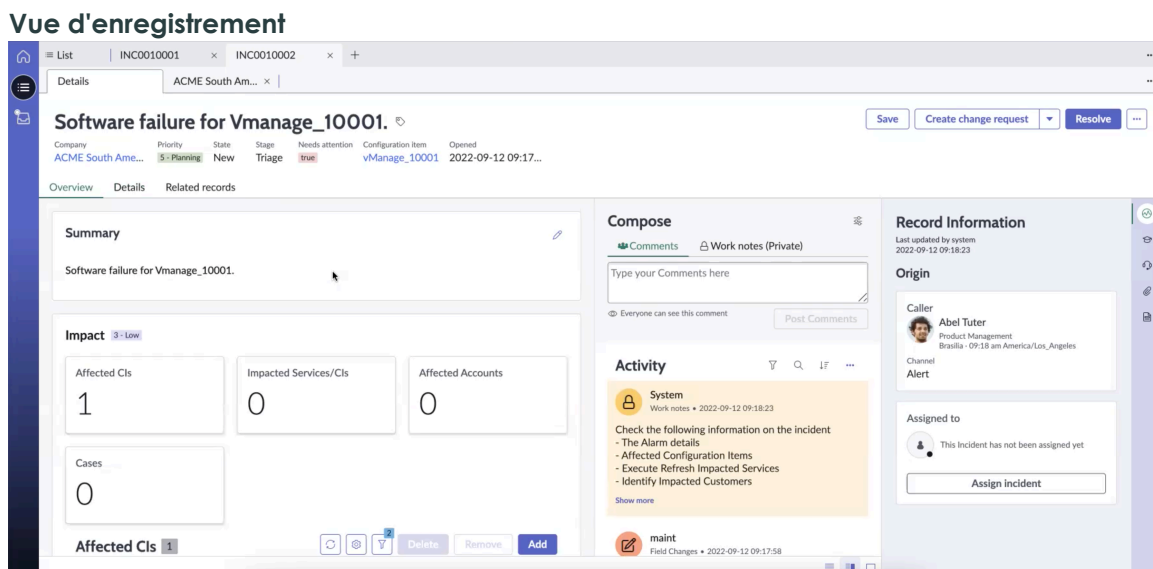
- **Listes** : sélectionnez l'onglet **Listes** dans le fichier Espace de travail pour l'exploitation des services. À partir de l'onglet Listes, un agent réseau peut analyser les listes individuelles d'incidents et de tâches, puis prendre les mesures appropriées.

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.



## Exemple

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

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

1. Un système de gestion des pannes externe utilisant l'intégration TMF 621 envoie une alerte qui déclenche la création d'un enregistrement d'incident avec les valeurs suivantes :
  - Brève description et description : Vmanage\_10001 échec du redémarrage après l'implémentation d'un changement.
  - Élément de configuration : Vmanage\_10001 (classe CI SD-WAN)
  - Catégorie : SD-WAN
  - Sous-catégorie : Défaillance du protocole
  - Clients affectés : 5
2. Un ingénieur du support technique ouvre l'enregistrement d'incident dans l'Espace de travail pour l'exploitation des services et voit la liste des services et comptes concernés dans la section **Vue d'ensemble**.
3. L'ingénieur de l'assistance technique trie les problèmes en examinant les derniers changements apportés à 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 les notifications sont envoyées aux contacts principaux des comptes affectés.
5. Lorsqu'un ticket principal est créé, l'ingénieur de support technique avertit le gestionnaire des problèmes majeurs d'une panne potentiellement grave. Le gestionnaire des

problèmes majeurs gère l'enregistrement du ticket principal et la communication avec les équipes techniques et les clients affectés.

6. L'ingénieur du support technique (TSE) se rend compte que l'appareil ne peut pas être redémarré et qu'il est peut-être tombé en panne. 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 d'assistance L2 de niveau suivant reçoit l'incident et met à jour l'état de l'enregistrement.
8. L'ingénieur de l'assistance technique L2 tente de résoudre les problèmes sur le contrôleur SD-WAN et redémarre avec succès l'élément de configuration. Quatre des cinq comptes affectés 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 de l'assistance technique L2 effectue les étapes suivantes :
  - Coche la case en regard de l'enregistrement du ticket sur la page Vue d'ensemble.
  - Sélectionne l'action **d'interface utilisateur Notification** pour envoyer un message via des commentaires supplémentaires à la personne à contacter sur l'enregistrement du 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 de l'assistance technique L2 modifie le champ État en **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 de manière à 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 ayant le 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 le droit pour un ServiceNow Produit ou application](#) .

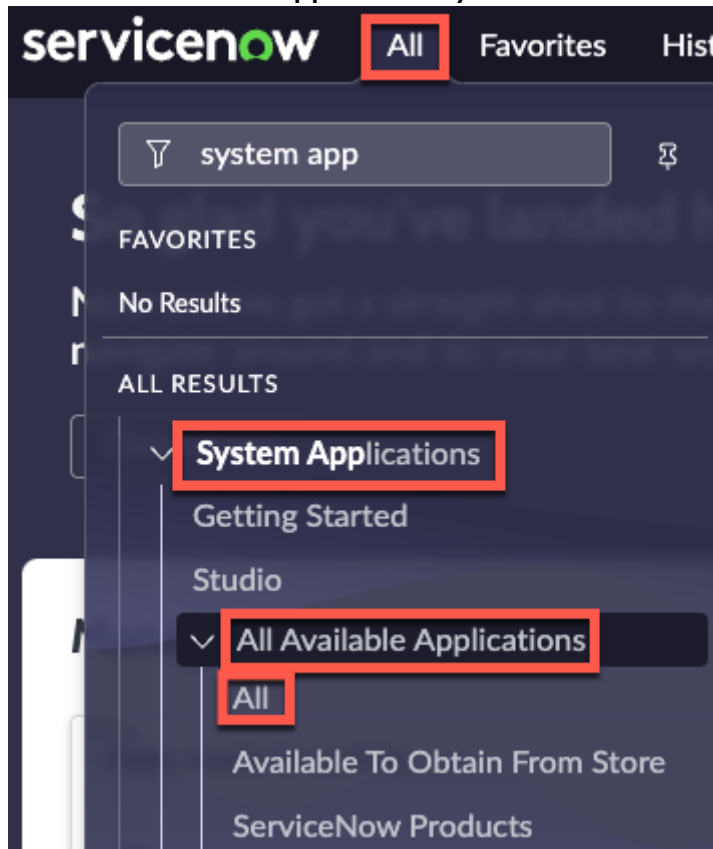
- Rôle requis : admin
- Modules d'extension requis : les modules d'extension suivants doivent avoir été installés :
  - Gestion du service clientèle
  - Service clientèle avec Gestion des services
  - Espace de travail pour l'exploitation des services

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

## Procédure

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



2. Recherchez l'application Telecommunications, Media and Technology Assurance (sn\_ind\_tsm\_sdwan) à l'aide des critères de filtrage et de la barre de recherche.

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

Visitez le site Web [ServiceNow Store](#) pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les [ServiceNow Storenotes 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 qu'ils puissent être affectés à la résolution des problèmes initiés par le réseau au niveau d'escalade approprié.

### Avant de commencer

Rôle requis : admin

### 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 réseau 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<sup>®</sup> 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 Gestion des incidents problèmes courants de service SD-WAN détectés par les systèmes de gestion réseau.

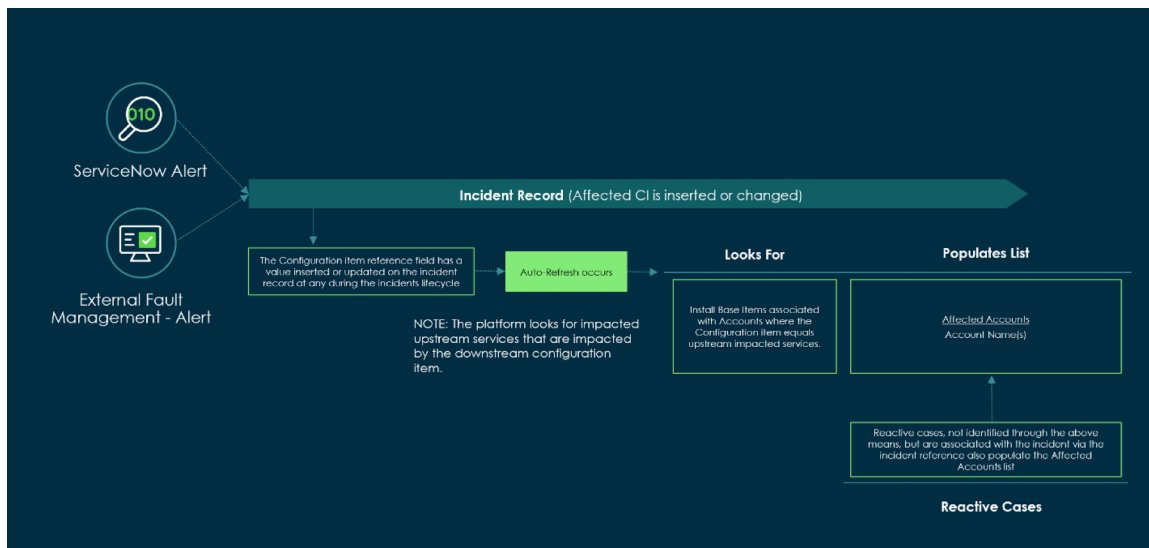
## À propos de l'identification des comptes affectés avec Telecommunications, Media and Technology Assurance dans Gestion des incidents

Un enregistrement d'incident est créé lorsqu'un système de gestion des événements génère une alerte et que les comptes concernés peuvent être consultés dans l'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 affectés 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 qui subissent une panne ou une 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 de 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 Proactive Service Experience Workflows d'incident pour 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.
Entreprise	Compte client confronté à un problème de réseau.
Appelant	Utilisateur qui vous a contacté à propos 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"> <li>◦ Messagerie instantanée</li> <li>◦ E-mail</li> <li>◦ Téléphone</li> <li>◦ Surveillance</li> <li>◦ Libre-service</li> <li>◦ Agent virtuel</li> <li>◦ Consultation libre</li> </ul>
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 effectuée.
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 la disponibilité, le champ d'application, la tarification et les options 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 <b>groupe d'affectation</b> change, le champ <b>Affecté à</b> 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 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 d'enregistrements afin de pouvoir identifier et résoudre les problèmes réseau de vos entreprises clientes.

#### 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

Après un workflow dans Proactive Service Experience Workflows les déclencheurs, vous pouvez identifier les clients et les systèmes affectés par le problème de réseau. Vous pouvez ensuite soit créer automatiquement les tickets individuels pour les clients concernés, soit créer un ticket principal et des tickets enfants pour un plus grand nombre de clients affectés.

#### Procédure

1. Accédez à *Espace de travail pour l'exploitation des services* puis sélectionnez **Liste > Incidents > Ouvert**.
2. Sélectionnez un incident dans la liste.
3. Facultatif : Dans un incident existant, affectez l'incident.
4. Consultez les éléments de configuration (CI) affectés en sélectionnant la carte **CI affectés**.
5. Consultez les services impactés en sélectionnant la carte **Services/CI impactés** et en sélectionnant **Actualiser les services impactés**.
6. Consultez les comptes affectés en sélectionnant la carte **Comptes affectés** et en sélectionnant **Identifier les comptes affectés**.  
  
L'instance ServiceNow® lance une action pour actualiser les services impactés et pour rechercher les comptes affectés.
7. Recherchez les noms des clients affectés en sélectionnant la carte **Comptes affectés** et en vérifiant la colonne Nom.  
En règle générale, le coordinateur de 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. Sinon, 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 où 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 et en sélectionnant **Nouveau**.

10. Informez un client en sélectionnant un ticket et en sélectionnant **Notifier les clients**.

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

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 métier `Update case worknote for comments change` 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** dans 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.

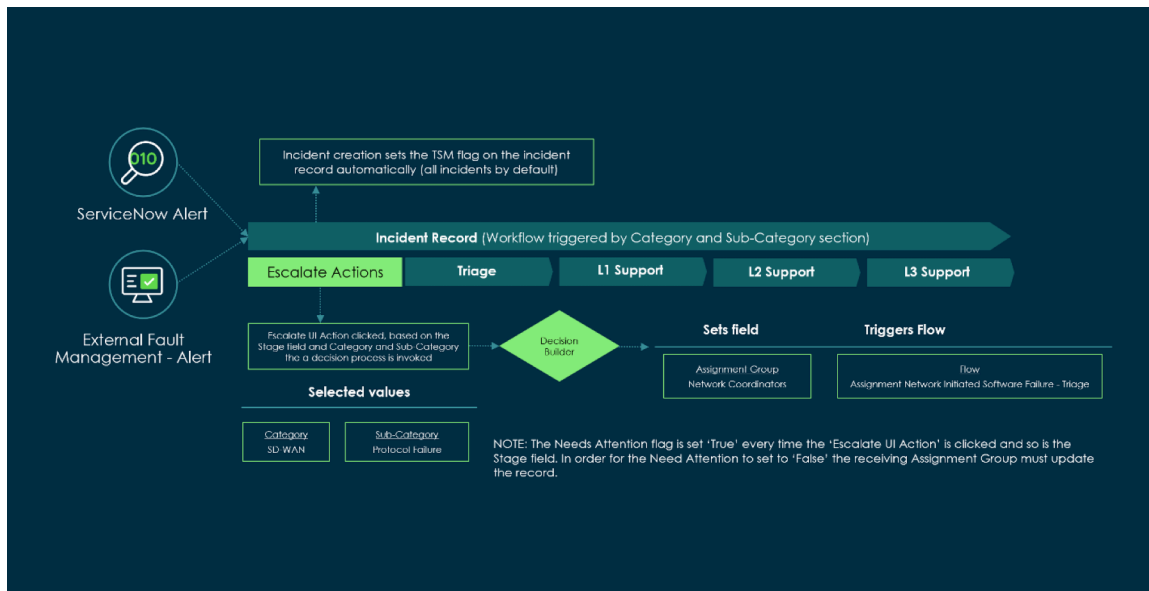
- S'il n'y a pas de ticket principal, tous les tickets individuels connexes sont résolus et mis à jour avec les notes de travail. Les valeurs de champ suivantes de l'enregistrement d'incident parent sont également renseignées dans les tickets connexes :
  - Notes de résolution
  - Code de résolution
  - 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 principaux 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 l'étape d'escalade suivante, le cas échéant.

Incident Escalation Policy

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

Inputs: Add

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

Decision table

Conditions	Results				
	Category	Subcategory	Stage	Assignment Group	Flow
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 la section [Tables de décision](#) .

Lorsqu'un incident est escaladé, l'état du champ À surveiller est mis à jour et prend la valeur **Vrai**. Le propriétaire du champ Groupe d'affectation peut passer à l'état **Faux** .

**Remarque :** En tant qu'administrateur système, vous pouvez configurer la règle métier **Définir 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 remontant un incident, vous pouvez demander de l'aide à 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 le remonter 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, voir [Affecter un rôle à un groupe](#) .

Rôle requis : sn\_ind\_tsm\_core.noc\_agent

#### Procédure

1. Dans *Espace de travail pour l'exploitation des services* accédez à **Liste > Incidents > Ouvert** 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 du groupe d'escalade, et le groupe d'affectation passe automatiquement au groupe d'escalade suivant.

## 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 pour l'ingénieur à ce niveau d'escalade.
- L'étape d'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 de support technique (par ex. équipes d'opérations dans le cloud, de serveur ou de réseau) peuvent utiliser la vue Compte d'opérations 360 dans l'application Proactive Service Experience Workflows pour obtenir un aperçu des comptes de votre client ou partenaire.

En tant qu'agent de support technique, vous pouvez collecter des informations relatives aux tâches, aux escalades, aux données client clés et aux mesures associées aux comptes de votre client ou partenaire dans l'Espace de travail pour l'exploitation des services. Avec 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 pour le fournisseur de technologie et le client ou partenaire.
- Quel est le score CSAT pour le fournisseur de technologie et le client ou partenaire.
- Comment le fournisseur de technologie et le client ou le partenaire effectuent le suivi du point de vue du SLA pour le mois.
- Quels incidents, tickets et escalades majeurs affectent les comptes.
- Nombre de tâches fermées, par type, et sur une base de 12 semaines roulantes.
- Articles de la base de connaissances et éléments de catalogue spécifiques développés pour le compte. Grâce à ces informations, vos agents peuvent obtenir un aperçu de ce que le client ou du partenaire veut et des actions à entreprendre.

Les données visualisées à l'intérieur de la vue Espace de travail pour l'exploitation des services à 360° du compte d'opérations sont dérivées d'enregistrements de tâches où 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 à 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 avec la valeur de classe Société affiche la vue d'espace de travail par défaut traditionnelle de l'Espace de travail pour l'exploitation des services.

Pour en savoir plus sur l'obtention des aperçus de compte, reportez-vous à la section [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

Examinez le compte d'un client ou d'un partenaire à l'aide de la vue Operations Account 360 fournie par l'application dans .Proactive Service Experience Workflows Espace de travail pour l'exploitation des services Vous pouvez suivre vos données et tâches liées à celles de 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 de société (compte) dans les différentes listes d'incidents ou dans le formulaire d'incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

4. Sur la page Informations sur le compte, dans la section Résumé 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 comporte des escalades, vous pouvez les afficher en cliquant sur **Afficher les escalades**. Dans la section Vue d'ensemble, affichez les 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 <b>Afficher tout</b> pour afficher la liste de tous les membres de l'équipe.
Contacts client principaux	Contacts importants de ce client. Cliquez sur <b>Afficher tout</b> pour afficher la liste de tous les contacts client clés.
Cartes de scores uniques	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Contrats</li> <li>◦ Droits</li> <li>◦ CSAT</li> </ul> <p><b>i Remarque :</b> 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"> <li>◦ Tickets d'escalade</li> <li>◦ Produits vendus</li> <li>◦ Base d'installation</li> </ul>

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

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

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

Pour plus d'informations, consultez [Tableaux de bord d'analyse de 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 de compte 360

Les tableaux de bord d'analyse fournis par la vue 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 de base, et bien plus encore.

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 de l'utilisateur final

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Agent du service clientèle : affichez 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 client de 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 des comptes. Sélectionnez un compte pour afficher exclusivement ses données.

## Tableau de bord d'instantané d'analyse

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

## Indicateurs d'instantanés d'analyse

### Indicateur d'instantané d'analyse 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 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 escaladés et qui ne sont pas résolus actuellement.
Durée de la panne : distribution par type	Somme de la durée totale des pannes, classées par types. Cette visualisation permet de comprendre quels types de pannes sont les plus fréquents ou ont les durées les plus longues, ce qui permet des améliorations ciblées et une allocation des ressources.
% de tickets créés de manière proactive	Pourcentage de tickets du service clientèle ou du support qui ont été initiés de manière proactive par l'organisation elle-même, plutôt qu'en réponse à des demandes ou à des réclamations de 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 pour la fourniture de services informatiques, notamment des logiciels, du matériel et une 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.

### Tableau de bord des KPI de base

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

### Indicateurs de KPI de base

#### Indicateurs des KPI principaux à 360° du compte client

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

Indicateurs des KPI principaux à 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 qui 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 différentes équipes avant d'être 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	Durée moyenne nécessaire pour résoudre complètement un ticket à partir du moment où il est ouvert jusqu'à sa fermeture officielle.
Délai moyen de réalisation	Durée moyenne nécessaire pour répondre complètement à une demande, à partir du moment où elle est lancée jusqu'à ce qu'elle soit complètement terminée ou fermée.
Nombre d'incidents ouverts non mis à jour au cours des 5 derniers jours	Nombre d'incidents marqués comme Nouveau, En cours ou En suspens qui n'ont reçu aucune mise à jour ou 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 Nouveau, Ouverts ou En attente d'informations, qui n'ont pas été mis à jour ou modifiés au cours des 5 derniers jours.
Nombre de tâches du catalogue non mis 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 dont l'état est Nouveau, Ouvert ou En attente d'informations 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 des KPI principaux à 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 ayant l'état Ouvert, En attente ou Travail en cours qui ont été créées il y a plus de sept jours et qui 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 du compte client

indicateur	Description
% de SLA général atteint	Pourcentage d'accords sur les niveaux de service (SLA) qui ont été respectés avec succès par un fournisseur de service.
% de SLA atteint en cas d'incident	Pourcentage d'accords sur les niveaux de service (SLA) liés aux incidents qui ont été respectés avec succès par un fournisseur de service.
% du SLA de tickets atteint	Pourcentage d'accords sur les niveaux de service (SLA) liés aux tickets qui ont été respectés avec succès par un fournisseur de service.
% des demandes de SLA réalisé	Pourcentage d'accords sur les niveaux de service (SLA) liés aux demandes 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 n'ont pas été respectés.
% 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 aux 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 des demandes qui n'ont

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

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

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

indicateur	Description
	fonction des groupes d'affectation auxquels appartient l'utilisateur connecté.
Âge moyen des SLA	Délai moyen entre start_time et end_time pour tous les SLA marqués comme étant atteints ou terminés.
SLA ouverts	Nombre total d'accords sur les niveaux de service (SLA) en cours ou en pause.
SLA en retard	Nombre d'accords sur les niveaux de service (SLA) ouverts avec le champ <b>Non respecté</b> activé.
SLA arrivant à échéance aujourd'hui	Nombre d'accords sur les niveaux de service (SLA) dont l'échéance ou l'expiration est planifiée le jour même.
Âge moyen des SLA de Mon équipe	Durée moyenne entre start_time et end_time pour tous les SLA marqués comme atteints ou terminés au sein d'une équipe spécifique, filtrée 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 violés 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 Service proactif

Le tableau de bord Service proactif offre une vue d'ensemble détaillée de l'influence des incidents, des changements et des enregistrements clés sur les opérations organisationnelles et de la mesure dans laquelle elle a évolué vers un modèle de prestation de services mature.

## Indicateurs de services proactifs

### Compte client : indicateurs de service proactifs à 360°

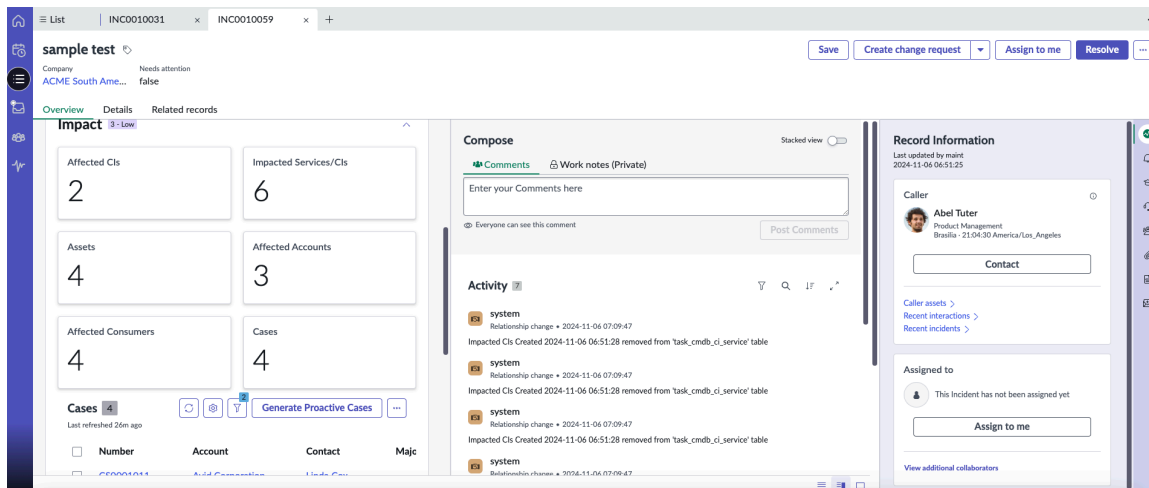
Indicateur	Description
Tickets proactifs déclenchés par l'incident	Nombre de tickets où le champ proactif est défini sur vrai et où le champ Incident est renseigné.
Tickets proactifs déclenchés par changement	Nombre de tickets où le champ Proactif est défini sur vrai et le champ Causé par le changement est renseigné.
Tickets principaux déclenchés par l'incident	Nombre de tickets dont l'état du ticket principal est défini sur Accepté et où le champ Incident est rempli.
Durée totale de la panne causée par le changement	Durée totale de toutes les pannes associées à des tâches identifiées par un numéro de tâche commençant par CHG.
Pannes imprévues causées par l'incident	Nombre total de pannes classifiées comme pannes avec des numéros de tâche étiquetés comme type « Incident ».
Pannes planifiées dues à un changement	Nombre total de pannes planifiées associées à des numéros de tâches 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 du ticket principal.
Nombre de problèmes créés par ticket	Tous les problèmes initialement signalés avec le type de tâche étiqueté comme 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 mises à jour à partir d'incidents

Les tickets sont créés à partir des incidents.

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.

Pour en savoir plus sur la génération de tickets proactifs, reportez-vous à la section [Redirection vers le type de ticket approprié](#).



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

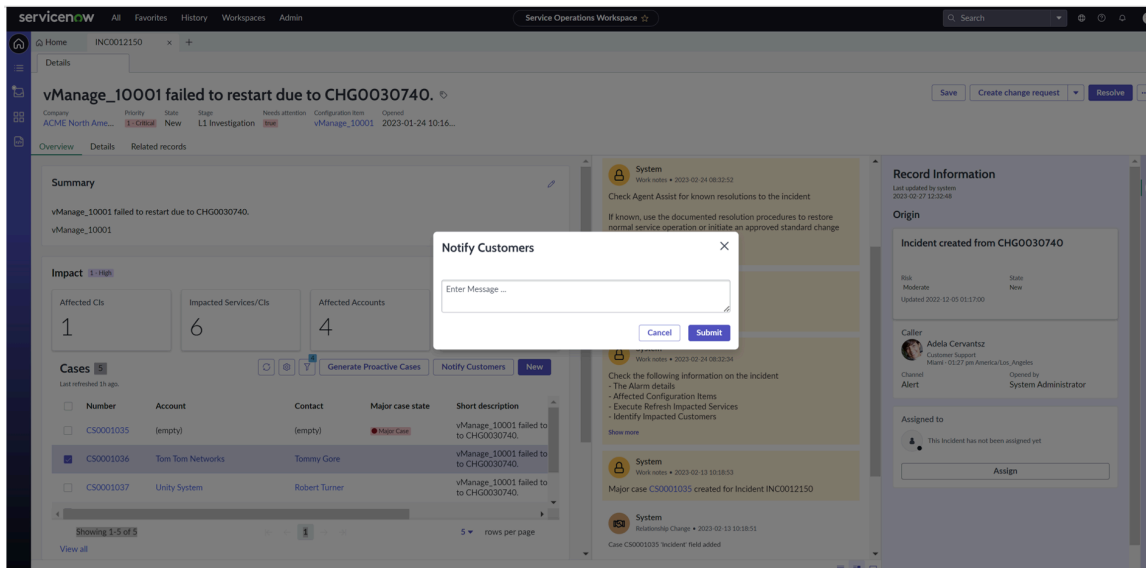
- Description brève
- Description
- Proactif est vrai
- Canal
- Incident
- Champ de compte

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

### Notifier les informations de 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 de support technique peut consulter 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, tapez `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 des 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 le changement** de commentaires dans la table Incident.

**Définition d'un seuil de ticket principal 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 : admin
- Périmètre de l'application sélectionné : workflows 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 de CSM. Dans ce cas, vous pouvez modifier la valeur de seuil dans les propriétés système une fois que l'option Telecommunications, Media and Technology Assurance a été activée.

Traduction automatique

## Procédure

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

## Redirection vers le type de ticket approprié

Créez un ticket proactif à partir d'un incident dans le Proactive Service Experience Workflows.

### Avant de commencer

Rôle requis : admin

## Procédure

1. Accédez à la **Tout > Espaces de travail > Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Dans Espace de travail pour l'exploitation des services, accédez à **Liste > Incidents > Tout**.
3. Sélectionnez l'incident dans la liste.
4. Dans l'onglet **Vue d'ensemble**, développez la section **Impact**.
5. Sélectionnez une **vignette Tickets**.
6. Sélectionnez le bouton **Générer des tickets proactifs**.
7. Sélectionnez la définition de service appropriée dans la liste.

**i Remarque :** La définition du service à large bande par fibre optique a été expédiée dans le cadre des données de démonstration.

Pour plus d'informations sur la définition du service, reportez-vous à la section [Définitions du service](#).

8. Sélectionnez les **services recommandés**.

La section **Services recommandés** affiche les définitions de service liées aux **services/CI impactés**.

Pour en savoir plus sur la création d'un créateur d'enregistrement, reportez-vous à la section [Créateur d'enregistrement](#).

9. Sélectionnez **Créer des tickets proactifs**.

## 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 de pouvoir informer vos clients d'une panne de service et de sa résolution une fois l'implémentation du changement terminée.

## Avant de commencer

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

Rôle requis : admin

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Après le déclenchement d'un changement dans le workflow Proactive Service Experience Workflows , vous pouvez identifier les clients et les systèmes affectés 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 > Ouvert** 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. Découvrez quels services sont impactés en sélectionnant la carte **Services/CI impactés** , puis en sélectionnant **Actualiser les services impactés**.
- L'instance lance une action pour actualiser les services impactés et pour rechercher les comptes affectés.
5. Consultez la liste des pannes en sélectionnant la carte **Pannes** .
  6. Découvrez quels comptes sont affectés en sélectionnant la carte **Comptes affectés** .
  7. Voyez quels consommateurs ont été affectés en sélectionnant la carte **Consommateurs affectés** .
  8. Dans la section Détails, modifiez l'état de l'enregistrement d'un changement sur **Autoriser**. Les tickets des clients affectés sont automatiquement créés.
  9. Sélectionnez un ticket dans la liste des tickets créés, puis sélectionnez **Nouveau**.
  10. Notifier un client en sélectionnant le ticket du client et en sélectionnant **Notifier les clients**.
  11. Dans la fenêtre contextuelle Notifier les clients, saisissez une note descriptive du ticket et sélectionnez **Notifier**.

Une note est insérée automatiquement 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 de changement.

### 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`.

12. Lorsque le gestionnaire des changements autorise l'enregistrement d'un changement et que l'état passe à **Planifié**, vous pouvez mettre à jour l'état en sélectionnant **Implémenter**, **Révision**, puis en enregistrant l'enregistrement.
13. 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 message pour Telecommunications, Media and Technology Assurance

Personnalisez les messages qui fournissent des instructions aux ingénieurs réseau qui travaillent sur des 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 : admin

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Chaque flux secondaire fait référence à Telecommunications, Media and Technology Assurance un fichier de message qui fournit des instructions aux agents 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 d'incident 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

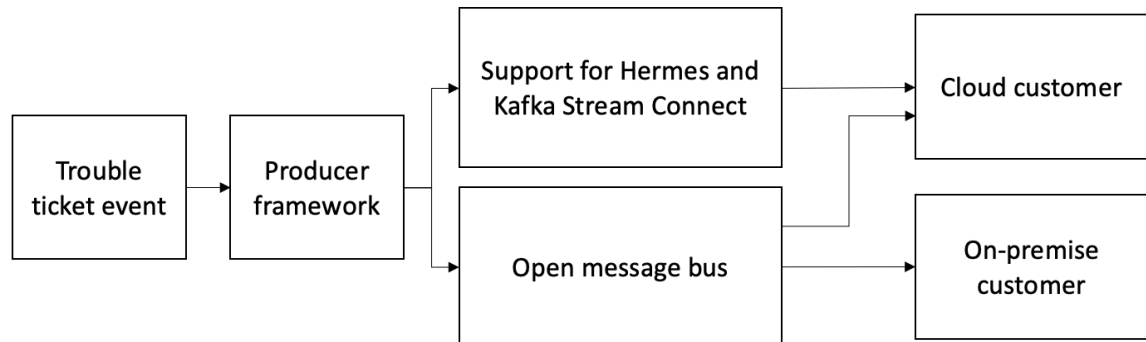
Un ticket d'incident dans l'écosystème TMF est un incident qui suit et résout les problèmes signalés par les clients, les pannes réseau ou d'autres problèmes. Un incident de ticket

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 l'analyse de l'impact sur les services. La fonctionnalité de notification de ticket d'incident vous permet d'envoyer les détails de l'incident aux systèmes sortants.

## Cadre de travail de notification des tickets d'incident

Le diagramme suivant présente les composants dans le cadre de travail pour la notification de ticket d'incident.

### Modèle de données de notification de ticket d'incident



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 sur 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 [Création de notifications de tickets d'incidents sortants à l'aide d'Hermes](#).

2. Publiez des messages dans le bus de messages ouvert. Ce cas d'utilisation est indépendant du bus de messages et prend donc en charge la publication de la notification sur 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 [Production de notifications de tickets de problèmes sortants à l'aide du bus de messages ouverts](#).

## Création de notifications de tickets d'incidents sortants à l'aide d'Hermes

Produisez une notification sortante à partir de l'instance à l'aide de l'aptitude ServiceNow Hermes. 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 vers le cluster Hermes à partir de votre ServiceNow instance. Une fois la réplication d'Hermes vers Kafka terminée, les clients peuvent consommer ou extraire les messages de leur propre Kafka.

- Pour en savoir plus sur le service de messagerie Hermes, reportez-vous à la section [Service de messagerie Hermes](#) .
- 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 notification de ticket d'incident Yokohama .

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

## Prérequis

Avant de produire une notification sortante, le client doit créer la rubrique dans la grappe Hermes. 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 comprend les étapes suivantes :

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

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

2. Le système envoie l'instantané et le type d'événement Glide dans 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 créateur pour les notifications sortantes](#).

4. Le système appelle l'API Producer V2 de Stream Connect et produit l'événement sur la rubrique Hermes Kafka.
5. La connexion au flux envoie l'événement dans le cluster Kafka Hermes.
6. Les clients peuvent consommer le message dans leur Kafka interne.

Information associée

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

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

## Production de notifications de tickets de problèmes 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 ouverts. Les consommateurs peuvent utiliser les détails de la notification depuis le bus de messages de leur système externe.

## Vue d'ensemble

Dans cette architecture pilotée par les événements, les notifications sont produites vers le bus de messages ouverts 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 de leur système externe.

Dans la version, les événements suivants sont pris en charge pour la notification de ticket d'incident Yokohama .

- Créer un événement de ticket de problème
- Événement de changement d'état du ticket d'incident
- Événement de changement d'attribut de ticket d'incident
- Créer un événement de ticket de problème 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] de 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 Rubrique, reportez-vous à la section [Créer une rubrique](#) . Le système synchronise uniquement la rubrique de sortie avec le bus de messages du système externe. Le champ **user\_created** dans 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 d'API *Open Topic de Gestion des événements*, qui stocke la rubrique dans la table Topic [sn\_api\_notif\_mgmt\_topic] de l'instance ServiceNow . Le champ **user\_created** dans l'enregistrement de rubrique associé est défini sur false. Pour en savoir plus sur les méthodes utilisées lors du traitement du point de terminaison de l'API *Ouvrir la rubrique Gestion des événements*, reportez-vous à la section [API ouverte de la rubrique Gestion des événements](#) .

## 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 appelle la règle métier appropriée et horodate le type d'événement.

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

2. Le système envoie l'instantané et le type d'événement Glide dans 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 des producteurs, reportez-vous à la section [Utilisation du cadre de travail du créateur pour les notifications sortantes](#).

4. Le mécanisme de sélecteur de rubrique détermine les rubriques compatibles avec le type d'événement. Le sélecteur de rubriques effectue les étapes suivantes pour vérifier la compatibilité des rubriques :
  - a. Le système analyse les rubriques dont le champ **Type** est défini comme **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 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, appelle 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, reportez-vous aux sections [OpenMessageBusEventPublisherOOB : dans le champ d'application](#) et [Configurer le cadre de travail des notifications d'événements du créateur 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 : dans le champ d'application](#)

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

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

## Utilisation du cadre de travail du créateur pour les notifications sortantes

Le cadre de travail du créateur sélectionne l'événement à partir 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 sur votre système externe.

## Propriétés système

Vous devez configurer les propriétés système pour utiliser le cadre de travail du créateur 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	Niveau de journalisation à écrire dans les journaux de débogage. Vous pouvez sélectionner les niveaux de journalisation suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>emerg</b> : échec total.</li> <li>• <b>alert</b> : Corruption du système d'une base de données, par exemple.</li> </ul>	Chaîne

Propriétés système du cadre de travail du producteur (suite)

Propriété	Description	Type
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>crit</b> : généralement utilisé pour les erreurs matérielles, par exemple.</li> <li>• <b>err</b> : Toute erreur.</li> <li>• <b>avertissement</b> : tout avertissement</li> <li>• <b>avis</b> : Action requise possible mais pas essentielle.</li> <li>• <b>Informations</b> : aucune action n'est requise.</li> <li>• <b>debug</b> : généralement non utilisé, sauf pour capturer tout ce qui est nécessaire pour le diagnostic de pannes.</li> </ul> <p>Valeur par défaut : <b>err</b></p>	
sn_api_notif_mgmt.publish_message	<p>Définit les messages à publier à l'aide du service de messagerie Hermes, du bus de messages ouverts ou des deux bus de messages. Vous pouvez utiliser les valeurs suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>openMessageBus</b></li> <li>• <b>Hermès</b></li> <li>• <b>les deux</b></li> </ul> <p>Valeur par défaut : <b>openMessageBus</b></p>	Chaîne
sn_api_notif_mgmt.inboundqueue.batch.limit	<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 avec le <i>sn_api_notif_mgmt.inboundqueue.batch.limit</i> paramètre.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Valeur par défaut : <b>200</b></li> <li>• Autres valeurs possibles : selon les besoins</li> </ul> <p>Par exemple, si la limite de lot est définie sur 50 et</p>	Entier

Propriétés système du cadre de travail du producteur (suite)

Propriété	Description	Type
	<p>que maxrecords est défini sur 200, et si le nombre d'enregistrements qui se trouvent dans la file d'attente entrante est de 130, le planificateur extrait trois lots différents d'enregistrements en une seule exécution ; deux avec 50 disques 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 traités qu'à la prochaine exécution du planificateur.</p> <p>Lors de la définition de cette valeur, vous devez également tenir compte du temps qu'il faudra au planificateur pour traiter plusieurs lots et définir la valeur <code>sn_api_notif_mgmt.schedule.max.runtime</code> en conséquence.</p>	
<code>sn_api_notif_mgmt.inboundqueuebatchsize</code>	<p>Nombre d'enregistrements que le planificateur extrait et traite de la file d'attente entrante à un seul lot.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Valeur par défaut : <b>200</b></li> <li>• Autres valeurs possibles : selon les besoins</li> </ul>	Entier
<code>sn_api_notif_mgmt.glide.mutex.acquire.max.attempts</code>	<p>Nombre maximal de tentatives d'acquisition d'un verrou mutex dans les enregistrements de file d'attente entrante.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Type : entier</li> <li>• Valeur par défaut : <b>100</b></li> <li>• Autres valeurs possibles : selon les besoins</li> </ul>	Entier

Propriétés système du cadre de travail du producteur (suite)

Propriété	Description	Type
sn_api_notif_mgmt.schedule.max.duration	<p>Durée maximale, en millisecondes, pendant laquelle la tâche planifiée peut s'exécuter avant qu'elle ne tombe en panne et signale une erreur.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Type : entier</li> <li>Valeur par défaut : <b>90 000</b></li> <li>Autres valeurs possibles : selon les besoins</li> </ul>	Entier
sn_api_notif_mgmt.glide.mutex.spin.wait	<p>Durée maximale, en millisecondes, d'attente entre les tentatives d'acquisition d'un verrou mutex sur les enregistrements de la file d'attente entrante.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Type : entier</li> <li>Valeur par défaut : <b>100</b></li> <li>Autres valeurs possibles : selon les besoins</li> </ul>	Entier

Workflow du cadre de travail du créateur

Lorsque le système envoie un événement à la table intermédiaire, les étapes suivantes sont effectuées dans le cadre du mécanisme du cadre de travail du créateur :

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 compatibles TMF pour les événements de ticket d'incident, reportez-vous à la section [TopicAPIUtilsOOB : inclus dans le périmètre](#) .

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 notification d'événement du créateur, reportez-vous à la section [Guide du développeur de Producer Event Notification Framework](#) .

Information associée

[Création de notifications de tickets d'incidents sortants à l'aide d'Hermes](#)

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

## Désactiver la notification de ticket de problème

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

### Avant de commencer

Rôle requis : admin

### Procédure

1. Accédez à la **Tout > Définition du système > Règles métier**.
2. Sélectionnez les règles métier suivantes, puis désactivez la case **à cocher Actif** .
  - Créer un événement de ticket de problème
  - Événement de changement d'état du ticket d'incident
  - Événement de changement d'attribut de ticket d'incident
  - Créer un événement de ticket de problème 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. Grâce Telecommunications, Media and Technology Assurance à , vous pouvez rapidement restaurer l'exploitation normale des services lorsque des incidents d'origine réseau se produisent, ainsi qu'identifier et informer de manière proactive les clients concernés 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 avec les Gestion des incidents processus de workflow client, tels que Gestion des tickets et Gestion des services sur site. Cela signifie qu'aucune Telecommunications, Media and Technology Assurance prise en charge supplémentaire de Domain Separation n'est nécessaire, car les applications de base fournissent 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 Ticket de support technologique produit permet aux entreprises technologiques de fournir un support pour les produits et services numériques.

- Rôle requis : admin
- Modules d'extension requis : les modules d'extension suivants doivent avoir été installés :
  - Service client Types de ticket (com.snc.csm\_case\_types)
  - Service client Installer Base Management (com.snc.install\_base)
  - Service client Statut de l'action de ticket com.snc.csm\_action\_status)
  - playbook pour Gestion des problèmes du service client (com.sn\_csm\_playbook)
  - Gestion des problèmes du service client Espace de travail d'agent (com.snc.uib.csm\_agent\_workspace)
  - Service client avec Service Management(com.sn\_cs\_sm)
  - Service client avec Gestion des requêtes (com.sn\_cs\_sm\_request)
  - Service client Synthèse de ticket (com.sn\_csm\_case\_digest)
  - Gestion du catalogue de produits Core (com.sn\_prd\_pm)
  - Gestion des tests de service (com.sn\_st\_mgmt)

L'application de ticket de support 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 de 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.

## Fonctionnalités de l'application de ticket d'assistance technologique produit (suite)

Fonctionnalité	Description
Page d'enregistrement	La page d'enregistrement du support technologique produit fournit une vue simplifiée des tickets qui permet aux agents de rechercher et de résoudre des tickets technologiques.
Playbook	La page de processus de l'assistance technologique produit comprend un playbook qui fournit des instructions étape par étape pour résoudre les tickets technologiques. Ce playbook guide les agents tout au long du flux de tickets et fournit les informations contextuelles nécessaires pour terminer chaque étape et les activités associées.
Étapes et activités Playbook	Le playbook d'assistance technologique produit comprend des étapes et des activités qui aident les agents à rechercher et à résoudre les tickets technologiques.
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 de Portail de service clientèle.

### Informations sur l'application

L'application de ticket d'assistance technologique produit (sn\_tech\_product\_support) est disponible dans le 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 Storenotes 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 les 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 d'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 comprend les éléments suivants.

## Éléments du type de ticket d'assistance technologique produit

Élément	Description
Tables	<p>L'application Ticket de support technologique produit inclut la table Ticket de support 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 des champs, voir <a href="#">la table des tickets d'assistance technologique produit</a>.</p>
Rôles	Les rôles contrôlent l'accès aux fonctionnalités et aux options de l'application, du menu et des modules du ticket de support technologique produit.
États des tickets	Les tickets d'assistance technologique produit 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 passe un ticket d'assistance technologique produit de Travail en cours à En attente d'informations.
Vues de listes	L'application Ticket de support technologique produit comprend des vues de listes pour l'espace de travail configurable CSM/FSM et pour l'interface utilisateur principale qui apparaissent dans le navigateur d'application.
Notes de gestion spéciale	Les notes de gestion spéciale portent des informations importantes à l'attention d'un agent.
Définitions du service	Les définitions de services 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 de la liste de surveillance du ticket pour des actions spécifiques. Le système utilise des modèles d'e-mail pour créer ces notifications.
Notifications des fournisseurs	Les notifications des fournisseurs destinées aux 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 les 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 : <b>Créer un ticket produit technologique.</b>
État de l'action du ticket	La fonctionnalité de statut de l'action de ticket permet aux agents d'identifier facilement les tickets qui nécessitent une attention particulière.
Indicateurs de champs et points forts	Le type de ticket Support technologique produit utilise des indicateurs de champ et des points forts de champ pour indiquer des informations sur les tickets.
Fermer automatiquement les tickets	Les tickets à l'état Résolu peuvent être fermés automatiquement si les clients n'effectuent aucune action.

## Rôles

Les rôles d'utilisateur disponibles avec l'application Ticket de support technologique produit couvrent 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 d'implémenter des techniques de dépannage avancées.

### Rôles et descriptions de l'application du 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"> <li>Peut afficher les tickets d'assistance technologique produit dans le Customer Service Portal.</li> <li>Avoir un accès en écriture au champ <b>Étapes à reproduire</b> .</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>sn_customerservice.customer</li> <li>sn_tech_support.créateur</li> <li>sn_tech_support.writer</li> </ul>
Administrateur client [sn_tech_support.customer_admin]	Utilisateurs ayant ce rôle : <ul style="list-style-type: none"> <li>Peut afficher les tickets d'assistance technologique produit dans le Customer Service Portal.</li> <li>Avoir un accès en écriture au champ <b>Étapes à reproduire</b> .</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>sn_customerservice.customer_admin</li> <li>sn_tech_support.créateur</li> <li>sn_tech_support.writer</li> </ul>

Rôles et descriptions de l'application du 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"> <li>• Peut afficher les tickets d'assistance technologique produit dans le Customer Service Portal.</li> <li>• Avoir un accès en écriture au champ <b>Étapes à reproduire</b> .</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_customerservice.partner</li> <li>• sn_tech_support.créateur</li> <li>• sn_tech_support.writer</li> </ul>
Administrateur des partenaires [sn_tech_support.partner_admin]	Utilisateurs ayant ce rôle : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Peut afficher les tickets d'assistance technologique produit dans le Customer Service Portal.</li> <li>• Avoir un accès en écriture au champ <b>Étapes à reproduire</b> .</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_customerservice.partner_admin</li> <li>• sn_tech_support.créateur</li> <li>• sn_tech_support.writer</li> </ul>
Agent [sn_tech_support.agent]	Un rôle d'agent de l'application Ticket d'assistance technologique produit.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_customerservice_agent</li> <li>• sn_incident_write</li> <li>• sn_problem_write</li> <li>• sn_request_write</li> <li>• sn_change_write</li> <li>• sn_tech_support.writer</li> <li>• sn_tech_support.créateur</li> <li>• sn_tech_support.menu_navigation</li> </ul>
Créateur [sn_tech_support.créateur]	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 de ticket d'assistance technologique produit.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_customerservice.case_task_agent</li> <li>• sn_incident_write</li> <li>• sn_problem_write</li> <li>• sn_request_write</li> <li>• sn_change_write</li> <li>• sn_tech_support.visionneuse</li> <li>• sn_tech_support.menu_navigation</li> </ul>

Traduction automatique

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

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

Traduction automatique

## Rôles et descriptions de l'application du ticket d'assistance technologique produit (suite)

Rôle	Description	Contient des rôles
	produit dans le navigateur d'application.	

## États des tickets

Un ticket d'assistance technologique produit peut être dans l'un des états de ticket suivants.

### États des tickets d'assistance technologique produit

État	Description
Brouillon	Un ticket en cours de création mais pas encore soumis.
Nouvelle	Un ticket passe de Brouillon à Nouveau lorsqu'il est soumis ou lorsque l'admission de ticket est terminée.
Travail en cours	Un agent accepte un ticket affecté ou sélectionne l'action <b>Me l'affecter</b> 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 <b>Fermer le ticket</b> . Le ticket peut également être fermé automatiquement s'il n'y a pas de réponse du client dans un délai spécifié.  L'enregistrement du 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 comprennent des déclencheurs et peuvent être configurés pour effectuer différentes actions lors des transitions vers des états spécifiques.

Depuis l'état	À l'état	Déclencheur
Brouillon	Nouvelle	Actions de l'agent : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Soumettre le ticket</b></li> <li>• <b>Terminer l'admission du ticket</b></li> </ul>
Nouvelle	Travail en cours	Actions de l'agent :

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

## Affichages par liste

L'application de ticket de support technologique produit comprend 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
Espace de travail configurable CSM/FSM	Tickets d'assistance technologique produit <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mes affectations</li> <li>• Travail en cours</li> <li>• Solution proposée</li> <li>• Fermé</li> <li>• Non affecté</li> <li>• Escaladé</li> <li>• Tout</li> </ul>
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"> <li>• Brouillon</li> <li>• Travail en cours</li> <li>• Solution proposée</li> <li>• Non affecté</li> <li>• Escaladé</li> <li>• Tout</li> </ul>

## Notes de gestion spéciale

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

L'application Ticket de support 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 technologique produit [sn\_tech\_product\_support\_case]. Cette configuration comprend 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 :

- [Notes de gestion spéciale](#)
- [Configurer des notes de gestion spéciale](#)
- [Créer une note de gestion spéciale](#)

## Définitions du service

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

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

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

## 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 du ticket pour les actions suivantes. Le système utilise des modèles d'e-mail pour créer ces notifications.

### Notifications et modèles par e-mail

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 sur 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.ticket.annulé
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 et modèles par e-mail (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 des notifications par e-mail, accédez à **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 de fournisseur destinées aux agents sont envoyées pour les mises à jour suivantes des tickets d'assistance technologique produit. Les notifications apparaissent sous l'icône de cloche de l'en-tête de l'espace de travail configurable CSM. Pour accéder à une liste des notifications de fournisseur, 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 du ticket ou les notes de travail sont mis à jour	Commentaires/notes ajoutés sur le ticket technique
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 de support technologique produit inclut les définitions de SLA suivantes.

### SLA d'assistance technologique produit

Type de SLA	Description
Délai de la première réponse - P2 (8 heures)	Le délai de la première réponse est le délai entre la soumission d'un ticket par le client et la réception d'une réponse.
Délai de la 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"> <li>• Tickets P2 : le délai de réponse est de 8 heures ouvrables.</li> <li>• Tickets P3 et P4 : le délai de réponse est de 2 jours ouvrables.</li> </ul> <p>Ce SLA est exécuté lorsque le client reçoit une réponse de l'une des manières suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'agent met à jour le champ <b>Première réponse</b> .</li> <li>• L'agent publie un commentaire dans le flux d'activité.</li> <li>• L'agent utilise l'action <b>Composer un e-mail</b> pour envoyer un e-mail.</li> </ul> <p>Pour l'expérience de playbook, ce SLA est respecté lorsque la réponse initiale est publiée dans le flux d'activité.</p>
<p>Délai de réponse en cours - P2 (8 heures) Délai de réponse en cours - P3-P4 (2 jours)</p>	<p>Le délai de réponse continu commence après le respect du premier SLA de délai de réponse et se poursuit jusqu'à ce que l'agent envoie la mise à jour suivante au client.</p> <p>Le SLA de délai de réponse continu est défini par la priorité du ticket :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• P2 : le délai de réponse est de 8 heures ouvrables.</li> <li>• P3 et P4 : le délai de réponse est de 2 jours ouvrables.</li> </ul> <p>Son SLA est exécuté 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 à nouveau appliquée.</p> <p>Ce SLA est mis en pause lorsque le ticket est à 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 en travail</p>

Traduction automatique

## 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 temps entre l'envoi d'un ticket par le client et l'acceptation d'une solution (ou la fermeture 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"> <li>• P2 : délai de résolution 14 jours.</li> <li>• P3 et P4 : le délai de résolution est de 28 jours.</li> </ul> <p>Ce SLA est mis en pause lorsque le ticket est à 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 en 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 de Portail de service clientèle. Le **créateur d'enregistrement Créer un ticket de produit technologique** est disponible pour les utilisateurs disposant des rôles suivants :

- sn\_tech\_support.client
- sn\_tech\_support.customer\_admin

Pour créer un ticket à partir de Portail de service client 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 Créer un créateur d'enregistrement de ticket de produit technologique](#) ci-dessous.
5. Sélectionnez **Soumettre**.

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

## Créer un ticket de 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"> <li>• Panne détectée</li> <li>• Problème de performance</li> <li>• Demande de service</li> <li>• Question</li> </ul>
Compte	Rempli automatiquement avec le compte de l'utilisateur connecté.
Contact	Rempli 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	Décrivez brièvement le problème.
Description du problème	Fournissez une description plus détaillée du problème.
Décrire l'impact sur l'entreprise	Décrivez l'impact que ce problème a 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 <b>Contact</b> .
Ajouter des pièces jointes	Ajouter des pièces jointes au ticket.

### État de l'action du ticket

La fonctionnalité de statut de l'action de ticket permet aux agents d'identifier facilement les tickets qui nécessitent 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 a 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 Support technologique produit utilise des indicateurs de champ et des points forts de champ pour indiquer des informations sur les tickets. Ces indicateurs et points forts apparaissent sur les colonnes affichées dans la vue de liste.

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

Colonne	Description
Priorité	<p>Le champ <b>Priorité</b> utilise les couleurs suivantes pour mettre en évidence la priorité du ticket :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rouge : 1 – Critique</li> <li>• Orange : 2 - Élevé</li> <li>• Violet : 3 - Modéré</li> <li>• Vert : 4 - Faible</li> </ul>
Statut de l'action	<p>Le champ <b>Statut de l'action</b> utilise les couleurs suivantes pour mettre en évidence les actions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rouge : bloqué en interne :</li> <li>• Bleu : à surveiller</li> </ul>
État	<p>Le champ <b>État</b> utilise les couleurs suivantes pour mettre en évidence l'état du ticket :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Brouillon : jaune</li> <li>• Nouveau : vert</li> <li>• Travail en cours : violet</li> <li>• Fermé : Vert clair</li> <li>• Solution proposée : Gris</li> </ul>
Tickets et comptes escaladés	<p>Les indicateurs de champ et les points forts des champs apparaissent dans le champ <b>Description brève</b> pour les tickets escaladés et dans le champ <b>Nom</b> pour les comptes escaladés.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rouge : gravité élevée</li> <li>• Orange : gravité moyenne</li> </ul>

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

Colonne	Description
	Pour plus d'informations, consultez <a href="#">Administration des escalades de compte et de ticket</a> .

## 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 du produit. Les tickets à l'état 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 **Clore automatiquement les 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 du support technologique produit

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

### Page d'enregistrement d'assistance technologique du 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 sur les clients
- Analyse du flux d'activité
- Affichage des informations connexes
- Recherche d'articles de la base de connaissances

La page d'enregistrement de l'assistance technologique produit est incluse dans l'application Ticket d'assistance technologique produit (sn\_tech\_product\_support).

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

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

#### Paramètres de variante de page d'enregistrement d'assistance technologique produit

Paramètre	Description
Actif	<p>Activer la case <b>à cocher Actif</b> rend la variante de page disponible à l'audience sélectionnée.</p> <p>La page d'enregistrement d'assistance technologique produit est active par défaut.</p> <p>Le paramètre actif combiné à l'ordre des pages détermine la page que l'espace de travail configurable CSM utilise pour afficher les informations d'enregistrement. Pour plus d'informations, consultez <a href="#">Définir l'ordre de la page d'enregistrement</a> .</p>
Commande	<p>Chaque page d'enregistrement a 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 d'assistance technologique du produit est -1 000.</p>
Conditions	<p>Les conditions déterminent quand une variante de page est affichée. La page d'enregistrement de l'assistance technologique produit comporte la condition suivante :</p> <p><b>table=sn_tech_product_support_case</b></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>Le public détermine qui peut voir la variante de page. L'audience de la variante de la page d'enregistrement de l'assistance technologique produit ne spécifie aucun rôle</p>

## Paramètres de variante de page d'enregistrement d'assistance technologique produit (suite)

Paramètre	Description
	d'utilisateur, de sorte que tous les utilisateurs peuvent voir cette variante.

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 Page **d'enregistrement d'assistance 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 du support technologique produit comprend les composants suivants.

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

Composant	Description
En-tête de formulaire	L'en-tête du formulaire affiche la brève description du ticket et inclut également la barre d'actions et les balises d'enregistrement.
Balises d'enregistrement	Les agents peuvent créer plusieurs balises pour un enregistrement, puis les utiliser pour regrouper et organiser les enregistrements.  Pour plus d'informations, consultez <a href="#">Regrouper et rechercher des enregistrements à l'aide de balises dans l'espace de travail</a> .
<a href="#">Barre d'actions</a>	La barre d'actions contient les actions disponibles pour les utilisateurs lorsqu'ils travaillent sur des enregistrements de tickets. Les actions spécifiques sont déterminées par des facteurs tels que le rôle d'utilisateur, l'état du ticket et d'autres attributs.
<a href="#">Boîtes de dialogue non modales</a>	Les boîtes de dialogue non modales sont des fenêtres qui superposent le 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 rédiger et envoyer des e-mails.
<a href="#">Composants de recherche de compte et de contact</a>	Les agents peuvent utiliser les composants de recherche de compte et de contact pour effectuer les opérations suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recherchez un compte ou un contact.</li> <li>• Créez un compte ou un contact.</li> <li>• Lier ou dissocier un compte ou un contact.</li> </ul>

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

Composant	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modifiez et enregistrez un compte lié ou un enregistrement de contact.</li> <li>• Sélectionnez un champ de référence sur une carte de recherche, tel qu'un nom de contact, pour ouvrir la référence dans un sous-onglet.</li> <li>• Sélectionnez une adresse e-mail sur une carte de recherche pour ouvrir un brouillon d'e-mail dans le composeur d'e-mail d'un sous-onglet.</li> <li>• Sélectionnez un numéro de téléphone sur une carte de recherche à appeler.</li> </ul> <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 fournissent un accès rapide aux détails du client tels que le nom, l'adresse e-mail et le téléphone.</p>
Vue du formulaire de l'espace de travail	<p>La vue de formulaire Workspace comprend les sections suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Détails du ticket</li> <li>• Détails du problème</li> <li>• Réponse initiale</li> <li>• Plan d'action technique</li> <li>• Autres détails du ticket</li> <li>• Enregistrements connexes</li> <li>• Notes</li> <li>• Informations sur la fermeture</li> </ul> <p>Ces sections peuvent être développées et réduites pour afficher les champs 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, consultez la <a href="#">table des tickets d'assistance technologique produit</a>.</p>
Composant de résumé de ticket	<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 à l'état par défaut.</p> <p>Les agents peuvent utiliser ce composant pour effectuer les actions suivantes :</p>

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

Composant	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Résumez les détails du ticket.</li> <li>• Publiez le résumé dans le flux d'activité.</li> <li>• Actualisez le résumé.</li> </ul> <p><b>i Remarque :</b> Le composant de synthèse des tickets nécessite que l'application <a href="#">Now Assist pour Gestion du service client (CSM)</a> soit activée et configurée.</p>
Composant de flux d'activité	<p>Le composant de flux d'activité affiche une liste des activités qui se produisent sur un enregistrement de ticket. Cette liste peut être réduite pour fournir une vue rapide des activités du ticket ou développée pour fournir plus de détails sur les activités individuelles.</p> <p>La page d'enregistrement de l'assistance 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 d'assistance technologique produit comprend les onglets suivants.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Flux d'activité</li> <li>• Recherche d'actions recommandées</li> <li>• Éléments connexes</li> <li>• Pièces jointes</li> <li>• Modèles</li> <li>• Modèles de réponses</li> <li>• Modèles d'e-mail</li> </ul> <p>Pour plus d'informations, consultez les sections suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Composant du panneau latéral contextuel</a></li> <li>• <a href="#">Composant de recherche d'actions recommandées</a></li> <li>• <a href="#">Composant d'éléments connexes</a></li> </ul>

## Actions disponibles dans la barre d'actions

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

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

Action	Description
Actions en cours	Fournit une liste de <a href="#">boîtes de dialogue non modales réduites</a> 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.
Soumettre le ticket	Déplace le ticket de l'état Brouillon à l'état Nouveau.
M'affecter	Affecte le ticket à l'utilisateur connecté et déplace le ticket vers Travail en cours.
Accepter	Affecte le ticket à l'utilisateur connecté et déplace le ticket vers Travail en cours.
Demander des informations	L'agent demande des informations au client. La sélection de cette action déplace l'état du ticket vers En attente d'informations.
Informations reçues	L'agent confirme 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 sur 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 changements apportés 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 <a href="#">boîtes de dialogue non modales</a> .
Créer	Créer des enregistrements tels que les commandes de travaux, les incidents et les demandes.
Actions supplémentaires	Effectuez des actions supplémentaires telles que la proposition d'un ticket principal ou le signalement d'un écart de connaissances.

### Boîtes de dialogue non modales

La page d'enregistrement de l'assistance technologique produit 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 Rédiger une note de travail.
- **Composer > 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 opérations suivantes :

- Sélectionnez le menu Actions en cours pour afficher une liste des boîtes de dialogue non modales réduites. Chaque entrée de la liste inclut le titre et la catégorie de l'élément réduit.
  - Pour les e-mails, 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 les e-mails :

- La publication d'un commentaire ou d'une note de travail dans le flux d'activité ferme la boîte de dialogue non modale.
- La sauvegarde de l'enregistrement publie un commentaire ou une note de travail dans le flux d'activité pour fermer la boîte de dialogue sans modèle.
- 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 annule le texte. Le système affiche une fenêtre contextuelle Fermer la boîte de dialogue et demande à l'agent de confirmer l'action.
  - La sélection de **Continuer** confirme l'action, annule 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 réponses à partir 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 boîte de dialogue 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 compte et de contact

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 cartes 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 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 ce changement.
- Modifiez et enregistrez un compte lié ou un enregistrement de contact 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 pour ouvrir le composeur d'e-mail dans un sous-onglet.
- Sélectionnez un numéro de téléphone sur une carte de recherche pour passer un appel téléphonique.

## Composant de résumé de ticket

Le composant de synthèse de ticket fournit aux agents un résumé d'un ticket du service clientèle, y compris le problème et les actions effectuées. 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 dans la variante de page d'enregistrement de l'assistance 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 **Résumer** 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.

- Examinez le texte récapitulatif de 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 d'assistance technologique produit, activez l'application Now Assist pour Gestion du service client (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 client \(CSM\)](#) 
- [Configurez la compétence de synthèse de tickets dans la console d'administration Now Assist](#)  .

## Composant de flux d'activité

Le composant Activity Stream affiche une liste des activités qui se produisent sur un enregistrement de ticket. Les activités de la liste peuvent être réduites ou développées. Lorsque la liste est réduite, l'agent peut rapidement parcourir la liste pour obtenir une vue d'ensemble des activités du ticket. Lorsqu'il est développé, l'agent peut afficher des informations détaillées sur les activités individuelles.

## Composant de flux d'activité de la page d'enregistrement 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

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

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

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

Lorsqu'elle sera développée, chaque activité comprendra également :

- La date et l'horodatage complets.
- 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 du champ et la valeur du champ mis à jour.
- Pour les e-mails, informations détaillées du message.
- 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** dans 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 Rédiger une note de travail.
- **Composer >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 d'assistance technologique produit comprend les onglets suivants.

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

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

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

Onglet	Description
	<p>agents 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"> <li>• Sélectionnez une source pour afficher les résultats de recherche de ce type.</li> <li>• Filtrez la liste des résultats de la recherche.</li> <li>• Triez la liste des résultats de la recherche.</li> <li>• Ouvrez les résultats de la recherche en mode plein écran dans un sous-onglet d'enregistrement.</li> <li>• Effectuez les actions suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Afficher et joindre l'article</li> <li>◦ Effectuez d'autres actions telles que la lecture d'articles en mode plein écran, le marquage d'articles ou le marquage d'articles comme utiles ou inutiles.</li> </ul> </li> <li>• Affichez les actions réussies en sélectionnant l'icône Historique des actions.</li> </ul> <p>Pour plus d'informations, consultez <a href="#">Utiliser Recherche IA pour Actions recommandées résoudre les tickets</a> .</p> <p><b>i Remarque :</b> L'utilisation de Recommended Actions dans le panneau latéral contextuel nécessite l'application <a href="#">Recommended Actions</a> (sn_cs_nb_action), qui est incluse dans l'application CSM Configurable Workspace.</p>
<a href="#">Éléments connexes</a>	<p>L'onglet Éléments connexes permet d'accéder aux listes connexes du ticket.</p> <p>La page d'enregistrement d'assistance technologique produit intègre des fonctionnalités de liste connexe dans le panneau latéral contextuel. Ces listes s'affichent dans un format 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'elles sont développées, les enregistrements d'une liste connexe s'affichent au format de carte.</p>
Pièces jointes	<p>L'onglet Pièces jointes permet d'accéder aux pièces jointes associées 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 enregistrement tel qu'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 messages électroniques. 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 forme d'onglet dans le volet latéral contextuel et fournit aux agents une option 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 Recherche IA effectue une recherche sur la description brève du ticket.

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

- Sélectionner **Examiner et joindre l'article** affiche l'article 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 d'assistance technologique produit intègre des fonctionnalités d'éléments connexes dans le panneau latéral contextuel. L'onglet Éléments connexes permet aux agents d'accéder aux listes connexes des tickets. Ces listes s'affichent dans un format accordéon que les agents peuvent développer et réduire selon leurs besoins.

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

The screenshot displays the 'Work Orders' list on the left side of the page, with a red arrow pointing to the 'Work Orders' item. The right side shows the detailed view of a Work Order with the following information:

Work Order Number	Priority
WO0010001	4 - Low
State	Short description
Draft	Router crashed during firm...

Below the detailed view, there is a list of related lists with their respective 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
Requests	0

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

Le composant Éléments connexes du panneau latéral contextuel inclut 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
- Commandes de travaux

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 comportant plus de cinq éléments.

Les éléments d'une liste développée s'affichent 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 Support technologique produit. À partir de ce modal, les agents peuvent :

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

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

- **Remarque** : Cette action est active par défaut pour la page d'enregistrement d'assistance technologique du produit.

## Utilisation de Now Assist pour CSM pour 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 client (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 de ticket est vide, la résolution indique que la compétence de génération 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 \(CSM\)](#) .

- **Remarque** : La résolution note que la compétence de génération nécessite un minimum de 200 mots dans l'enregistrement du 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 d'assistance 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 ticket 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 des tickets 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.
Statut 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 <b>Activité</b> lorsque l'utilisateur sélectionne le bouton Publier.
Affecté à	L'agent affecté. Si un groupe est sélectionné dans le champ <b>Groupe d'affectation</b> , 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	Remarques supplémentaires prises par l'utilisateur qui ferme le ticket.
Entreprise	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.
Créées	Date et heure de création du ticket.
Créé par	Le nom de l'utilisateur qui a créé le ticket.
Droit	L'autorisation associée à ce ticket.  Les autorisations disponibles sont filtrées par les paramètres des champs <b>Compte</b> , <b>Contrat</b> , <b>Produit</b> et <b>Actif</b> .
Follow the sun	Case à cocher indiquant qu'un ticket doit être transféré à la fin de la journée de travail pour un suivi global.
Réponse initiale	Première réponse envoyée par l'agent au client.

Champs de table des tickets 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	Résumé du ticket basé sur la compréhension du problème signalé par l'agent.
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 la date de dernière mise à jour du plan d'action technique.
Dernier plan d'action mis à jour par	Utilisateur qui a mis à jour le plan d'action technique pour la dernière fois.
Doit être surveillé	Si cette option est activée, l'enregistrement de ticket doit faire l'objet d'une attention. Par exemple, les tickets qui ont été mis à jour par des clients ou des utilisateurs internes et sont en attente d'entrée ou de revue.
Étapes suivantes	Stocke les prochaines étapes à suivre vers la résolution du ticket.
Numéro	Le numéro de ticket généré automatiquement.
Ouverte le	La date et l'heure d'ouverture du ticket.
Ouvert par	Le nom de l'utilisateur qui a créé le ticket.
Société parente	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"> <li>• 1 – Critique</li> <li>• 2 – Élevé</li> <li>• 3 – Modéré</li> <li>• 4 - Faible</li> </ul>
Produit	Le modèle de produit de l'actif. Un modèle est une version ou une configuration spécifique d'un actif.  Le produit peut être l'un des types suivants : modèle d'application ou modèle de produit de service.  Les modèles d'application et les modèles de produits de service peuvent avoir plusieurs composants. Ils peuvent également avoir plusieurs combinaisons d'applications, de logiciels et de licences de logiciels.

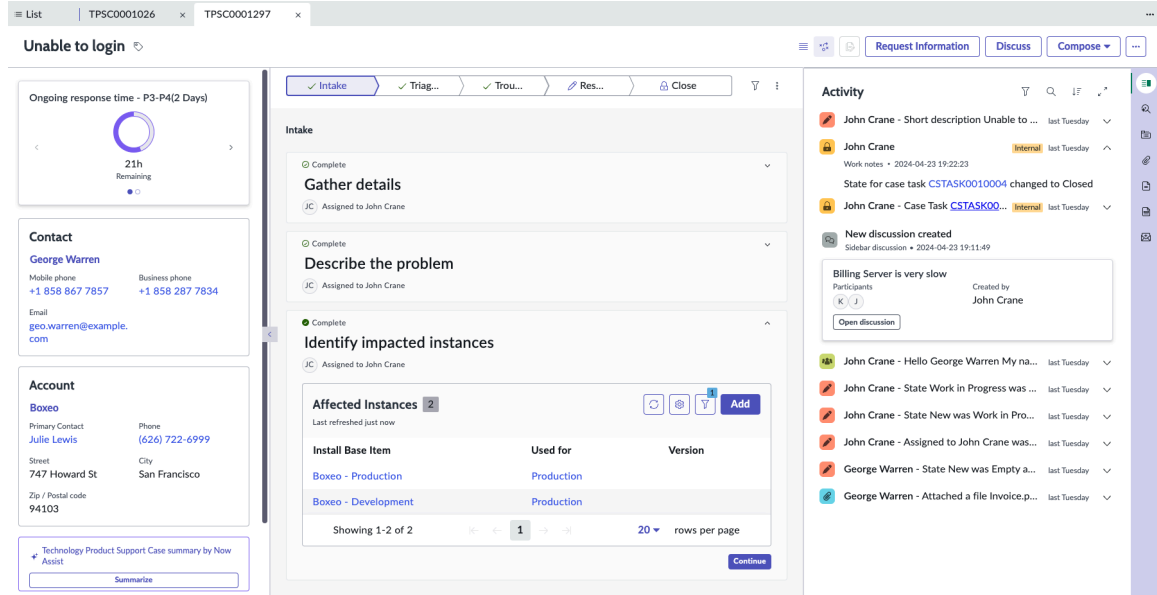
Champs de table des tickets d'assistance technologique produit (suite)

Champ	Description
Composant produit	<p>Affiche une liste des composants enfants du produit sélectionné dans le champ <b>Produit</b> .</p> <p>Les utilisateurs disposant du rôle admin peuvent configurer des composants de produit à l'aide des listes connexes suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulaire de modèle de service &gt; liste connexe Composants de modèles</li> <li>• Formulaire de modèle d'application &gt; liste connexe Composants de modèle</li> </ul>
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	<p>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.</p>
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	Motif de création du ticket.
Description brève	Une brève description du problème.
Produit vendu	Produit pour lequel le ticket est créé.
Étapes à reproduire	Inclut des détails sur les 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	Le 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 ticket d'assistance technologique produit

Le playbook de ticket d'assistance technologique produit fournit des instructions étape par étape pour résoudre les tickets technologiques.

## Playbook de ticket d'assistance technologique produit



Traduction automatique

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

- Une étape d'un playbook est une séquence groupée d'activités.
- Une activité dans 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 Processus d'assistance technologique produit** 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 du ticket d'assistance technologique produit](#).

## Variante de la page de processus de l'assistance technologique produit

La variante de page de processus de l'assistance technologique produit est incluse dans l'application Cas d'assistance technologique produit (sn\_tech\_product\_support). Une variante de page est une version d'une page qui a des paramètres uniques. Cette variante de page inclut les paramètres suivants.

### Paramètres de la variante de page de processus de l'assistance technologique produit

Paramètre	Description
Actif	Activer la case <b>à cocher Actif</b> rend la variante de page disponible à l'audience sélectionnée.  La page de processus de l'assistance technologique produit est active par défaut.

## Paramètres de la variante de page de processus de l'assistance technologique produit (suite)

Paramètre	Description
	Le paramètre actif combiné à l'ordre des pages détermine la page que l'espace de travail configurable CSM utilise pour afficher les informations d'enregistrement. Pour plus d'informations, consultez <a href="#">Définir l'ordre de la page d'enregistrement</a> .
Commande	Chaque page d'enregistrement a 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 de processus de l'assistance technologique produit est -100.
Conditions	Les conditions déterminent quand une variante de page est affichée. La page de processus de l'assistance technologique produit comporte la condition suivante :  <b>table=sn_tech_product_support_case</b>  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	Le public détermine qui peut voir la variante de page.  L'audience de la variante du playbook d'assistance technologique produit inclut l'agent d'assistance technologique.

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 d'assistance technologique produit**.
4. Sélectionnez **Paramètres** en haut de la page.

## Composants de la page de processus de l'assistance technologique produit

La variante de page Processus de l'assistance technologique produit comprend les composants suivants.

### Composants du playbook d'assistance technologique produit

Composant	Description
En-tête de formulaire	L'en-tête du formulaire affiche la brève description du ticket et inclut également la barre d'actions et les balises d'enregistrement.

## Composants du playbook d'assistance technologique produit (suite)

Composant	Description
Balises d'enregistrement	<p>Les agents peuvent créer plusieurs balises pour un enregistrement, puis les utiliser pour regrouper et organiser les enregistrements.</p> <p>Pour plus d'informations, consultez <a href="#">Regrouper et rechercher des enregistrements à l'aide de balises dans l'espace de travail</a> .</p>
Barre d'actions	<p>La barre d'actions contient les actions disponibles pour les utilisateurs lorsqu'ils travaillent sur des enregistrements de tickets. Les actions spécifiques sont déterminées par des facteurs tels que le rôle d'utilisateur, l'état du ticket et d'autres attributs.</p>
Composant SLA	<p>Un accord sur les niveaux de service (SLA) définit une certaine durée pour qu'une tâche atteigne une certaine condition. Cela permet de s'assurer que les tâches sont résolues conformément aux attentes fixées pour les clients.</p> <p>Pour plus d'informations, voir <a href="#">Définitions de SLA</a>.</p>
Composants de recherche de compte et de contact	<p>Les agents peuvent utiliser les composants de recherche de compte et de contact pour effectuer les opérations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recherchez un compte ou un contact.</li> <li>• Créez un compte ou un contact.</li> <li>• Lier ou dissocier un compte ou un contact.</li> <li>• Modifiez et enregistrez un compte lié ou un enregistrement de contact.</li> <li>• Sélectionnez un champ de référence sur une carte de recherche, tel qu'un nom de contact, pour ouvrir la référence dans un sous-onglet.</li> <li>• Sélectionnez une adresse e-mail sur une carte de recherche pour ouvrir un brouillon d'e-mail dans le composeur d'e-mail dans un sous-onglet.</li> <li>• Sélectionnez un numéro de téléphone sur une carte de recherche pour passer un appel.</li> </ul> <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 fournissent un accès rapide aux détails du client tels que le nom, l'adresse e-mail et le téléphone.</p>
Composant de mise en surbrillance du ticket	<p>Le composant de mise en évidence du ticket affiche des détails importants sur le ticket, notamment le numéro et la priorité du ticket.</p>

## Composants du playbook d'assistance technologique produit (suite)

Composant	Description
Composant de résumé de ticket	<p>Le composant de synthèse des tickets s'affiche dans le panneau latéral gauche. Lorsqu'un agent ouvre un enregistrement de ticket, le composant est réduit et à l'état par défaut.</p> <p>Les agents peuvent utiliser ce composant pour effectuer les actions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Résumez les détails du ticket.</li> <li>• Publiez le résumé dans le flux d'activité.</li> <li>• Actualisez le résumé.</li> </ul> <p>Le composant de synthèse de tickets nécessite que l'application <a href="#">Now Assist pour Gestion du service client (CSM)</a> soit installée et que la compétence de synthèse de tickets ait été configurée.</p>
Playbook	<p>La page de processus d'assistance technologique produit comprend un playbook horizontal qui guide l'agent à travers les étapes suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Réception</li> <li>• Triage</li> <li>• Dépannage</li> <li>• Résoudre</li> <li>• Fermer</li> </ul> <p>Pour en savoir plus sur le playbook, reportez-vous à la section <a href="#">Étapes et activités du playbook de ticket d'assistance technologique produit</a>.</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 d'assistance technologique produit comprend les onglets suivants.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Flux d'activité</li> <li>• Actions recommandées</li> <li>• Éléments connexes</li> <li>• Pièces jointes</li> <li>• Modèles</li> <li>• Modèles de réponses</li> <li>• Modèles d'e-mail</li> </ul> <p>Pour plus d'informations, consultez les sections suivantes :</p>


## Composants du playbook d'assistance technologique produit (suite)

Composant	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Composant de flux d'activité</a></li> <li>• <a href="#">Actions recommandées/Composant de recherche</a></li> <li>• <a href="#">Composant des éléments connexes</a></li> </ul>
<a href="#">Boîtes de dialogue non modales</a>	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 d'assistance technologique produit fournit aux agents la possibilité de basculer entre les étapes et les activités du playbook, ainsi que les détails de l'enregistrement.</p> <p>Lors de l'affichage des détails d'enregistrement, la page Processus d'assistance technologique produit utilise la vue de formulaire Espace de travail, qui comprend les sections suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Détails du ticket</li> <li>• Détails du problème</li> <li>• Réponse initiale</li> <li>• Plan d'action technique</li> <li>• Autres détails du ticket</li> <li>• Enregistrements connexes</li> <li>• Notes</li> <li>• Informations sur la fermeture</li> </ul> <p>Ces sections peuvent être développées et réduites pour afficher les champs 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, consultez la <a href="#">table des tickets d'assistance technologique produit</a>.</p>

### Barre d'actions

Les actions suivantes sont disponibles dans la barre d'actions de la page de processus de l'assistance technologique produit. Les actions spécifiques disponibles sont déterminées par des facteurs tels que le rôle d'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 déplace l'état du ticket vers En attente d'informations.
- **Informations reçues** : l'agent confirme 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 fonction 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 changements apportés à l'enregistrement du ticket.
- **Accepter la solution** : l'agent peut accepter la solution proposée au nom du client. Déplace 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.
- **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 compte et de contact

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 cartes 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 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 ce changement.
- Modifiez et enregistrez un compte lié ou un enregistrement de contact 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 composeur d'e-mail dans un sous-onglet.
- Sélectionnez un numéro de téléphone sur une carte de recherche pour passer un appel téléphonique.

## Composant de résumé de ticket

Le composant de synthèse de ticket fournit aux agents un résumé d'un ticket du service clientèle, y compris le problème et les actions effectuées. 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 s'affiche dans le panneau latéral gauche de la variante de la page Processus de l'assistance 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 **Résumer** 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.
  - Examinez le texte du résumé 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 de processus d'assistance technologique produit, activez l'application Now Assist pour Gestion du service client (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 client \(CSM\)](#)
- [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 d'assistance technologique produit comprend les onglets suivants.

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

Onglet	Description
<a href="#">Flux d'activité</a>	Le composant Activity Stream affiche une liste des activités qui se produisent sur un enregistrement de ticket.
<a href="#">Recherche d'actions recommandées</a>	L'onglet Actions recommandées inclut <a href="#">la fonctionnalité Recherche IA</a> . Les agents peuvent utiliser Recherche IA pour trouver des ressources ou des résolutions pertinentes pour les problèmes des clients.

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

Onglet	Description
	<p>La fonction de recherche affiche un ensemble initial de résultats de recherche en fonction du texte dans la brève description du ticket. Cet ensemble initial de résultats comprend des articles de la base de connaissances. Les agents 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"> <li>• Sélectionnez une source pour afficher les résultats de recherche de ce type.</li> <li>• Filtrez la liste des résultats de la recherche.</li> <li>• Triez la liste des résultats de la recherche.</li> <li>• Ouvrez les résultats de la recherche en mode plein écran dans un sous-onglet d'enregistrement.</li> <li>• Effectuez les actions suivantes :             <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Afficher et joindre l'article</li> <li>◦ Lien vers le ticket</li> <li>◦ Effectuez d'autres actions telles que la lecture d'articles en mode plein écran, le marquage d'articles ou le marquage d'articles comme utiles ou inutiles.</li> </ul> </li> <li>• Affichez les actions réussies en sélectionnant l'icône Historique des actions.</li> </ul> <p>Pour plus d'informations, consultez <a href="#">Utiliser Recherche IA pour Actions recommandées résoudre les tickets</a> .</p> <p><b>i Remarque :</b> L'utilisation de Recommended Actions dans le panneau latéral contextuel nécessite l'application <a href="#">Recommended Actions</a> (sn_cs_nb_action), qui est incluse dans l'application CSM Configurable Workspace.</p>
Éléments connexes	<p>L'onglet Éléments connexes permet d'accéder aux listes connexes du ticket.</p> <p>Le playbook d'assistance technologique produit intègre des fonctionnalités de liste connexe dans le panneau latéral contextuel. Ces listes s'affichent dans un format 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'elles sont développées, les enregistrements d'une liste connexe s'affichent au format de carte.</p>

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

Onglet	Description
Pièces jointes	L'onglet Pièces jointes permet d'accéder aux pièces jointes associées au ticket. À partir de cet onglet, les agents peuvent afficher et télécharger des pièces jointes.
Modèles	L'onglet Modèles permet d'accéder aux modèles de formulaire disponibles qui permettent aux agents de 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 messages électroniques. 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 d'assistance technologique produit inclut le flux d'activité dans le premier onglet du panneau latéral contextuel.

Le composant Activity Stream affiche une liste des activités qui se produisent sur un enregistrement de ticket. Les activités de la liste peuvent être réduites ou développées. Lorsque la liste est réduite, l'agent peut rapidement parcourir la liste pour obtenir une vue d'ensemble des activités du ticket. Lorsqu'il est développé, l'agent peut afficher des informations détaillées sur les activités individuelles.

## Composant du flux d'activité du playbook 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
- Icône personnalisée

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

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

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

Lorsqu'elle sera développée, chaque activité comprendra également :

- La date et l'heure complètes.
- 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 du champ et la valeur du champ mis à jour.
- Pour les e-mails, informations détaillées du message.
- 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** dans la barre d'actions pour créer ces éléments.

- **Composer un commentaire >** : ouvre la boîte de dialogue non modale Composer un commentaire.
- **Rédiger > note de travail** : ouvre la boîte de dialogue non modale Rédiger une note de travail.
- **Composer >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 s'affiche sous la forme d'un onglet dans le panneau latéral contextuel et fournit aux agents une option 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 Recherche IA effectue une recherche sur la description brève du ticket.

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

- Sélectionner **Examiner et joindre l'article** affiche l'article 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 d'assistance technologique produit intègre des fonctionnalités de liste connexe dans le panneau latéral contextuel. L'onglet Éléments connexes permet aux agents d'accéder aux listes connexes des tickets. Ces listes s'affichent dans un format accordéon que les agents peuvent développer et réduire selon leurs besoins.

**Composant des listes connexes du playbook d'assistance technologique produit**

The screenshot displays a sidebar on the left with a list of related items, each with a count and a dropdown arrow. A red arrow points from the 'Work Orders' item in the sidebar to the expanded view on the right. The expanded view shows a card for a Work Order with the following details: Number WO0010001, Priority 4 - Low, State Draft, and Short description Router crashed during firm... Below the card is another list of related items, including 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'elles sont développées, les enregistrements d'une liste connexe s'affichent au format de carte. Si une liste connexe est vide, les agents peuvent sélectionner Créer une dans la liste pour créer un enregistrement.

Le composant Éléments connexes du panneau latéral contextuel inclut 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
- Commandes de travaux

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 des enregistrements dans un sous-onglet.
- **Afficher plus** : s'affiche pour les listes comportant plus de cinq éléments.

Les éléments d'une liste développée s'affichent 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 produit 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 :

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

- Sélectionnez le menu Actions en cours pour afficher une liste des boîtes de dialogue non modales réduites. Chaque entrée de la liste inclut le titre et la catégorie de l'élément réduit.
  - Pour les e-mails, 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 les e-mails :

- La publication d'un commentaire ou d'une note de travail dans le flux d'activité ferme la boîte de dialogue non modale.
- La sauvegarde de l'enregistrement publie un commentaire ou une note de travail dans le flux d'activité pour fermer la boîte de dialogue sans modèle.
- 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 annule le texte. Le système affiche une fenêtre contextuelle Fermer la boîte de dialogue et demande à l'agent de confirmer l'action.
  - La sélection **de Continuer** confirme l'action, annule 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 réponses à partir 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 boîte de dialogue 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 du 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 **Mettre à jour le plan d'action** 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 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 Support technologique produit. À partir de ce modal, les agents peuvent :

- Recherchez 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 d'assistance technologique produit.

## Utilisation de Now Assist pour CSM pour 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 client (CSM).

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

**i Remarque :** La compétence de génération de notes de résolution nécessite un minimum de 200 mots dans l'enregistrement du 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 de processus de l'assistance 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](#) .

## Étapes et activités du playbook de ticket d'assistance technologique produit

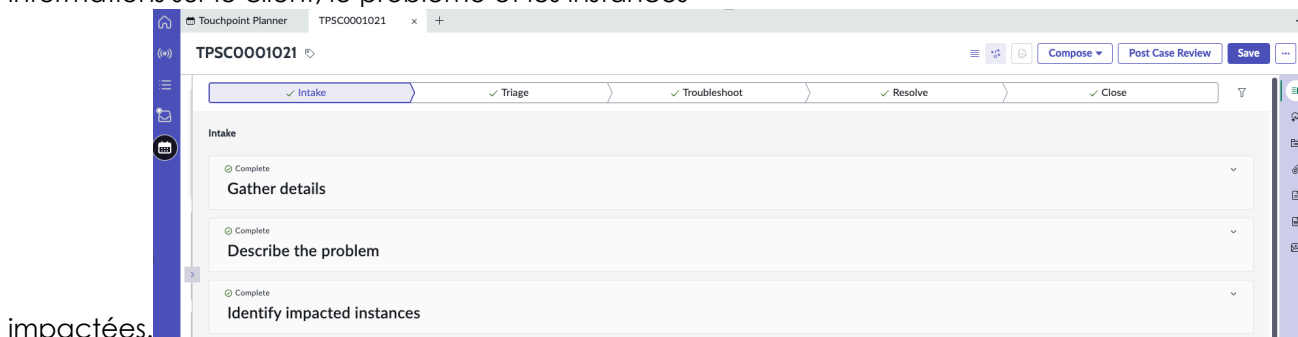
Le playbook des tickets d'assistance technologique produit comprend des étapes et des activités qui aident les agents à rechercher et à résoudre les tickets technologiques.

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 d'assistance technologique produit.

L'agent sélectionne un service, puis **sélectionne** Créer pour créer un ticket. Le système crée le ticket et lance le playbook de ticket 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.

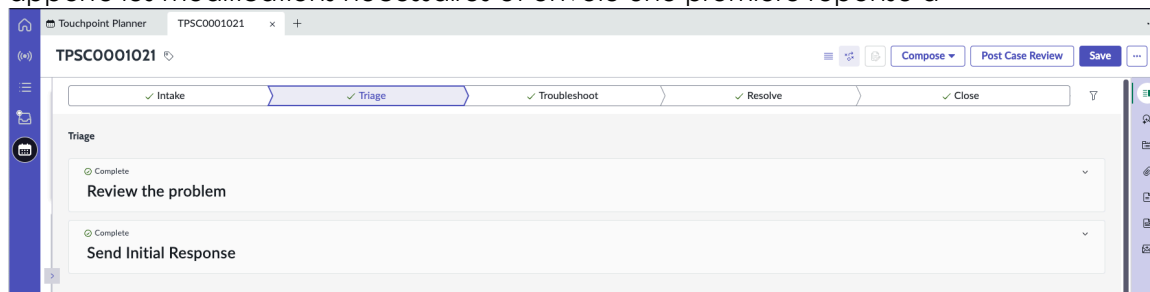
### Activités de l'étape d'admission

Activité	Description
Collecter les détails	L'agent rassemble des informations sur le compte, le contact et le produit, et ajoute une brève description.  Sélectionnez <b>Continuer</b> pour enregistrer les informations et passer à l'activité suivante.
Décrire le problème	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.  Sélectionnez <b>Continuer</b> pour enregistrer les informations et passer à l'activité suivante.
Identifier les instances impactées	L'agent ajoute les instances impactées à partir d'une liste d'instances qui appartiennent au compte.  Sélectionnez <b>Continuer</b> pour enregistrer les informations et passer à la première activité de l'étape Triage.

Traduction automatique

## 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 à



customer.tech-product-case-solve.

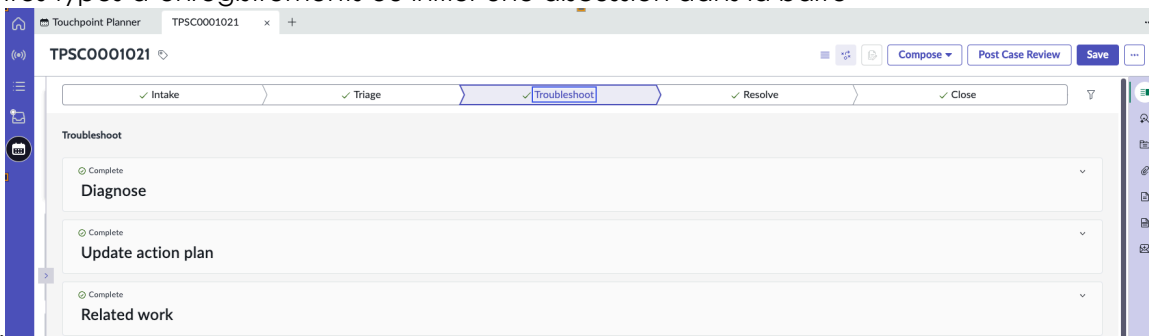
## Activités de l'étape de triage

Activité	Description
Examiner le problème	<p>L'agent peut examiner les informations relatives au problème du client, y compris les instances affectées sélectionnées à l'étape d'admission et le produit vendu ou composant de produit.</p> <p>En plus d'examiner 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"> <li>• <b>Me l'affecter</b> : l'agent peut sélectionner cette action pour s'affecter lui-même le ticket.</li> <li>• <b>Accepter</b> : l'agent peut sélectionner cette action pour accepter le ticket affecté.</li> </ul> <p>Une fois le ticket affecté, l'agent peut sélectionner <b>Continuer</b> pour enregistrer les informations et passer à l'activité suivante.</p>
Envoyer la réponse initiale	<p>L'agent peut envoyer une réponse au client en saisissant du texte dans le champ <b>Réponse initiale</b> . S'il le souhaite, l'agent peut utiliser un modèle à partir de l'onglet Modèles de réponses du panneau latéral contextuel.</p> <p>L'agent peut également saisir du texte dans le champ <b>Notes de travail</b> 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"> <li>• Sélectionnez <b>Enregistrer</b> pour enregistrer les informations dans les champs sans les envoyer au client.</li> <li>• Sélectionnez <b>Envoyer et Continuer</b> pour envoyer la réponse initiale au client, publier les notes de travail et passer à l'étape Dépannage.</li> </ul>

## Étape de dépannage

Au cours de l'étape de dépannage, l'agent examine le problème du client et met à jour ses conclusions dans le plan d'action. L'agent peut utiliser des outils tels que la recherche ou les actions recommandées dans le cadre de l'enquête. Si l'agent a besoin d'aide, il peut créer des tâches de ticket

ou d'autres types d'enregistrements ou initier une discussion dans la barre



latérale.

### Dépanner les activités d'étape

Activité	Description
<p>Diagnostiquer</p>	<p>La table de décision est fournie avec l'application Ticket d'assistance technologique produit. Vous pouvez modifier les conditions qui ont été définies et les résultats en fonction de vos besoins.</p> <p>Pour activer l'activité de diagnostic à l'étape de dépannage, sélectionnez la catégorie de ticket dans la table de décision en tant que Problème. Le champ Activité de diagnostic est mis à jour sur Vrai.</p> <p>L'agent peut changer l'état en Faux. Pour plus de détails sur la mise à jour des tables de décision, reportez-vous à la section <a href="#">Tables de décision</a> .</p> <p>L'agent peut afficher et effectuer les actions suivantes dans ces onglets :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Test disponible</b></li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dans l'onglet <b>Tests disponibles</b> , ouvrez une liste d'enregistrements affichant les tests en attente d'exécution.</li> </ol> <p>Le système suggère automatiquement un ou plusieurs tests pertinents concernant les détails décrits dans le ticket du problème de service pour diagnostiquer le problème. Ces tests sont les définitions de test définies lors de la configuration Gestion des problèmes du service clientde . Pour plus d'informations, consultez <a href="#">Configurer des définitions de test</a>.</p>

Traduction automatique

Dépanner les activités d'étape (suite)

Activité	Description
	<p><b>i Remarque :</b> Pour éviter les conflits, le système autorise l'exécution d'un seul test à la fois. Cela est vrai même si vous avez plusieurs fenêtres d'exécuteur de test client ouvertes.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Sélectionnez <b>Exécuter</b> devant le test que vous souhaitez exécuter pour diagnostiquer le problème.</li> <li>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 <b>Exécuter le test</b>.</li> </ol> <p>• <b>Résultats des tests</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Sélectionnez l'onglet <b>Résultats des tests</b> et passez en revue les résultats des tests effectués à l'étape précédente, en vérifiant si chaque test est réussi ou échoué.</li> </ol> <p>Les tests ayant échoué indiquent que les problèmes à l'origine du problème de service sont identifiés et doivent être réparés.</p> <p>Une tâche de réparation est créée pour tous les scénarios de tests ayant échoué liés au problème de service diagnostiqué. Pour chaque spécification de service et de test unique, une seule tâche de réparation est créée. L'agent peut alors travailler dessus et fermer cette tâche de réparation.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Sélectionnez l'icône <b>Afficher les détails</b> d'un résultat de test spécifique pour en examiner les détails.</li> <li>Sélectionnez l'icône <b>Réexécuter le test</b> pour un résultat de test spécifique afin de l'exécuter à nouveau.</li> </ol> <p>• <b>Tâches de diagnostic</b> Si nécessaire, l'agent peut créer manuellement les tâches de diagnostic et afficher les tâches de diagnostic.</p>
Mettre à jour le plan d'action	L'agent examine le problème et ajoute des informations aux champs suivants :

Dépanner les activités d'étape (suite)

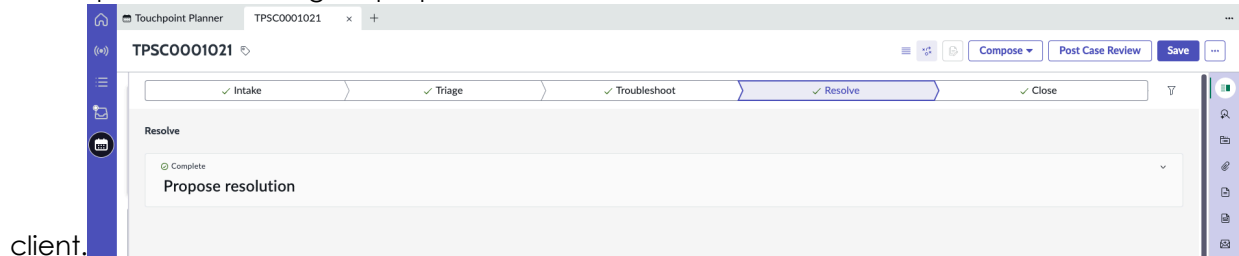
Activité	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Résumé des problèmes</li> <li>• Actions effectuées</li> <li>• Étapes suivantes</li> </ul> <p>Sélection de l'action <b>Mettre à jour et continuer</b> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Enregistre les informations dans le plan d'action.</li> <li>• Publie les informations dans le flux d'activité.</li> <li>• Déplace l'agent vers l'activité Travail connexe.</li> </ul>
Travail connexe	<p>L'agent peut voir le statut de l'action du ticket, le cas échéant, et peut mettre à jour le champ <b>À surveiller</b> .</p> <p>L'activité Travail connexe comprend une carte Actions recommandées, <b>Parler à un expert</b>, que les agents peuvent utiliser s'ils ont besoin d'aide.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sélectionnez <b>Démarrer une discussion</b> pour lancer une conversation dans la barre latérale.</li> <li>• Sélectionnez <b>Ignorer</b> pour fermer la carte.</li> </ul> <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"> <li>• <b>Mettre à jour le plan d'action</b> : renvoie l'agent à l'activité Mettre à jour le plan d'action afin qu'il puisse mettre à jour les informations.</li> <li>• <b>Continuer</b> : termine l'étape de dépannage et fait passer l'agent à l'étape de résolution.</li> <li>• <b>Créer des tâches de réparation</b> : créez une tâche de réparation et affectez-la à l'agent.</li> </ul> <p>L'activité de travail connexe comprend des <b>tâches de résolution</b>, que les agents peuvent utiliser Si le test échoue, créez manuellement la tâche de résolution pour résoudre le</p>

## Dépanner les activités d'étape (suite)

Activité	Description
	problème. L'agent peut développer ces listes <b>de tâches de résolution</b> et afficher la liste des tâches de résolution ou en créer une.

## Étape de résolution

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



## 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"> <li>• <b>Code de la cause première</b></li> <li>• <b>Code de résolution</b></li> <li>• <b>Cause</b></li> <li>• <b>Notes de résolution</b></li> </ul> <p>L'agent peut également cocher la case <b>Ajouter des notes de résolution aux commentaires</b> pour ajouter les informations de résolution au flux d'activité du ticket.</p> <p><b>i Remarque :</b> 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 <b>Notes de résolution</b> est automatiquement renseigné. Pour plus d'informations, consultez <a href="#">Utilisation de Now Assist pour CSM afin de générer des notes de résolution pour un ticket</a>.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Proposer une résolution :</b> termine l'activité et passe à l'étape Fermer. L'état du ticket devient Solution proposée.</li> <li>• <b>Enregistrer :</b> enregistre les informations dans l'activité.</li> </ul>

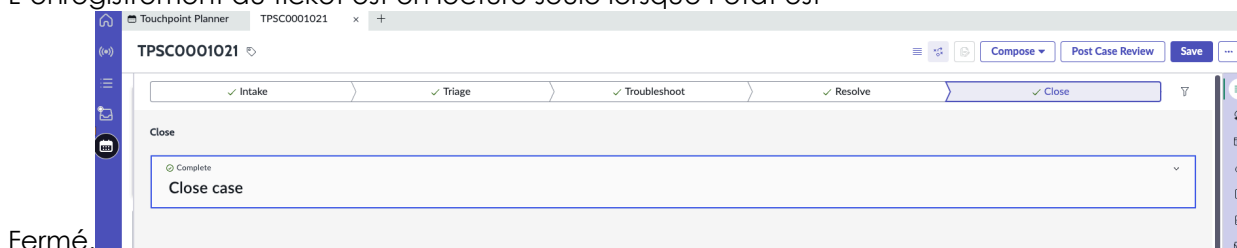
## Étape de fermeture

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 qu'il est resté à l'état Solution proposée pendant un certain nombre de jours.

À l'étape Fermer, l'agent met à jour le ticket avec un résumé du problème et fournit des commentaires ou des notes de travail supplémentaires.

L'enregistrement du ticket est en lecture seule lorsque l'état est



### Fermer les activités d'étape

Activité	Description
Fermer le ticket	<p>L'agent met à jour les champs suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Résumé des problèmes</li> <li>• Code de la cause première</li> <li>• Notes de résolution</li> <li>• Ajouter des notes de résolution aux commentaires</li> <li>• Commentaires supplémentaires</li> <li>• Notes de travail</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Accepter la solution</b> : enregistre les changements et publie le contenu dans les champs <b>Commentaires supplémentaires</b> et <b>Notes de travail</b> dans le flux d'activité. L'état du ticket passe de Solution proposée à Fermé.</li> <li>• <b>Refuser la solution</b> : enregistre les changements et publie le contenu dans les champs <b>Commentaires supplémentaires</b> et <b>Notes de travail</b> dans le flux d'activité. L'état du ticket passe de Solution proposée à Travail en cours.</li> <li>• <b>Enregistrer</b> : enregistre les changements apportés à l'activité.</li> </ul>

## Fermer les activités d'étape (suite)

Activité	Description
	Une fois le ticket fermé, l'agent peut sélectionner <b>Créer une revue post-ticket</b> pour ouvrir un enregistrement de revue post-ticket dans un sous-onglet.

## Actions Enregistrer et Continuer

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 dans 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 du playbook

Les actions recommandées peuvent être configurées pour apparaître dans les activités du playbook. Par défaut, la recommandation **Parler à un expert** s'affiche dans l'activité Travail connexe à l'étape Dépannage.

Ticket de produit technologique Dépanner la règle des actions recommandées :

- Fournit la recommandation pour qu'un agent discute d'un problème de ticket avec un expert. Cette recommandation.
- Inclut 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](#) .

## Intégration d'un ticket d'assistance technologique produit à des systèmes externes orientés vers le sud

Dans Proactive Service Experience Workflows, vous pouvez envoyer des demandes d'exécution de test de service sortantes à divers systèmes externes en intégrant l'application aux systèmes externes vers le sud.

## Vue d'ensemble des systèmes externes en direction du sud

Lorsque les tests sont exécutés, les demandes sont envoyées aux systèmes de test et de diagnostic en direction du sud. Ces systèmes déterminent ensuite les résultats des tests et identifient les échecs.

Grâce à 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 Open POST order 653 du Forum de télégestion (TMF) 653.
- Partagez les mises à jour avec les systèmes externes sur les changements en cours apportés aux exécutions de tests existantes qui ont 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 les systèmes de gestion des tests de service 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 [API ouverte de Gestion des tests de service](#) .

2. L'intégration commence maintenant :

- a. Le gestionnaire des tests crée l'exécution du test dans la table d'exécution de test.

Pour plus d'informations sur la configuration des définitions de test, reportez-vous à la section [Configurer des définitions de test](#).

- b. La charge utile générée est envoyée au point de terminaison du système de traitement des commandes externe.


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

### 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 comme 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, consultez [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 capturée dans la table Exécution de test (sn\_st\_mgmt\_test).

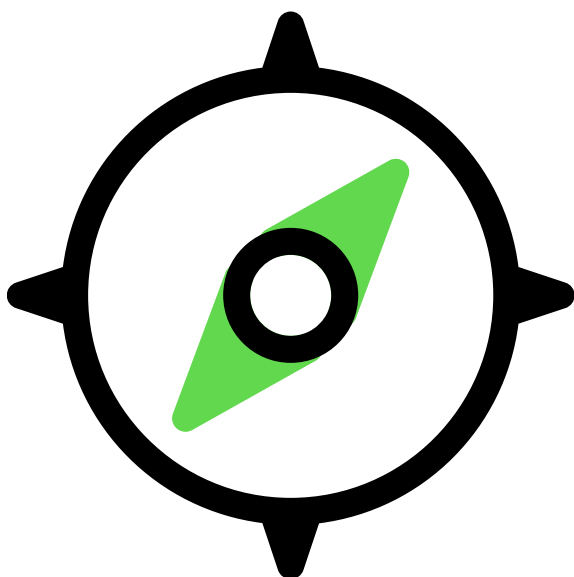
-  **Remarque :** Le client doit renseigner le champ d'ID de la définition de la mesure de test.

# 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 de technologie, de médias et de télécommunications (TMT) peuvent rationaliser leurs processus de gestion des services et garantir une expérience transparente à leurs clients en tirant parti de cette application.

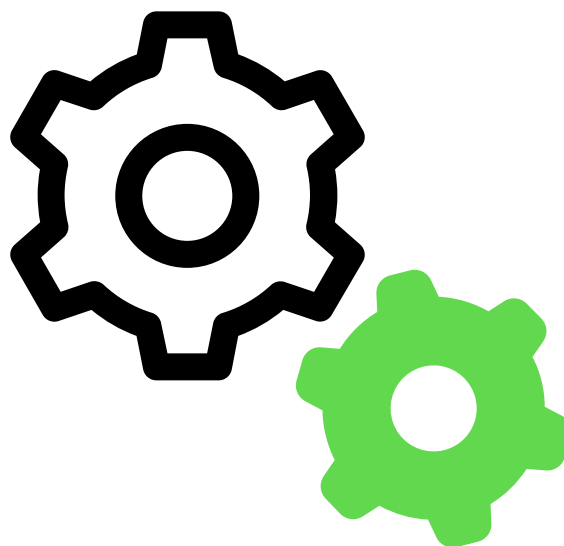
## Commencez

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.

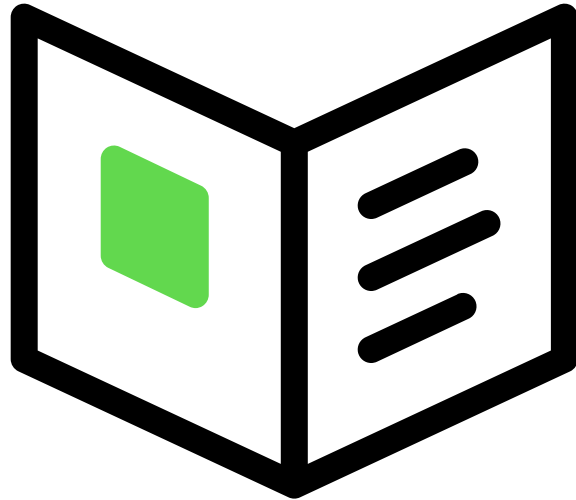
Traduction automatique

## Utiliser



Utilisez-la Gestion des problèmes du service client comme 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 le [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 vous, en tant que fournisseur de service, pouvez utiliser l'application Gestion des problèmes du service client (CSPM) pour rationaliser le processus de résolution afin de traiter 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 ensuite 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 aide à générer une tâche de réparation en fonction des résultats des tests, ce qui conduit

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 des clients.

Si les clients rencontrent un problème avec leur service Internet, ils peuvent le signaler pour créer un ticket et le résoudre. 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. En fonction des résultats, l'agent prend les mesures nécessaires pour résoudre le problème et rétablir le service Internet pour le client.

## Modèle de données Gestion des problèmes du service client

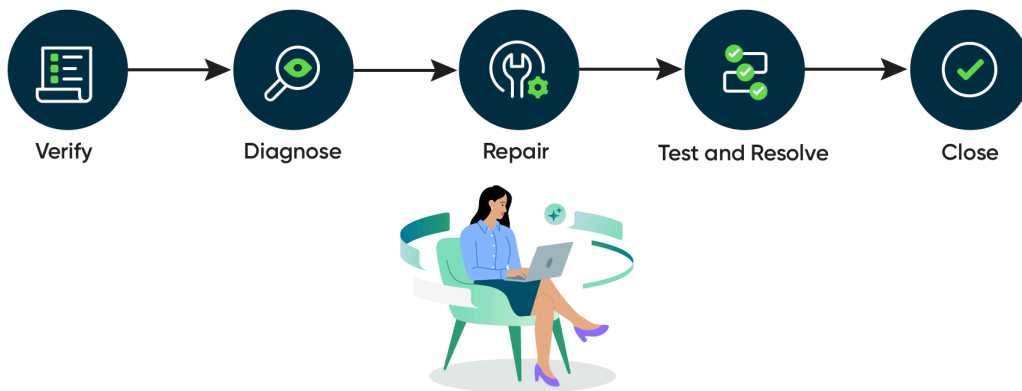
Gestion des problèmes du service client (CSPM) fournit un cadre de travail qui vous permet de suivre une approche structurée pour gérer et résoudre les problèmes signalés par les clients. Le cadre assure une expérience client transparente et satisfaisante.

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'opérations réseau (NOC) identifie les pannes du réseau et soulève des plaintes, telles que des interruptions de service, des erreurs ou d'autres problèmes. L'application CSPM se concentre sur l'aptitude de test et de diagnostic 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 solutions 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 modèle de CSPM 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 modèle de CSPM 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 programmer ultérieurement. 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 la 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 qui provient de l'application inclut le Gestion des problèmes du service client ticket du 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 CSPM au 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 tests 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 basées sur 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 jeu 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 CSPM , tandis que les API Southbound gèrent l'exécution de ces tests sur des systèmes externes. Cette approche à deux niveaux favorise un flux continu de la définition des tests à leur 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. Mettez en œuvre 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 la façon dont les problèmes liés au service sont traités. Elle permet aux agents du service clientèle d'initier un ticket ou 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

Vous 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 test 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 le Gestion des problèmes du service client:

- Activez l'application Gestion des problèmes du service client .
- Définir 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 avez le rôle administrateur. L'application inclut des données de démonstration et active 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 le droit pour un ServiceNow Produit ou application](#) .

- Rôle requis : admin
- Modules d'extension requis : les modules d'extension suivants doivent avoir été installés :
  - Gestion des tests de service (sn\_st\_mgmt)
  - Service client (com.sn\_customerservice)
  - Service client Types de ticket (com.snc.csm\_case\_types)
  - Expérience de playbook Core (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 technologies 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

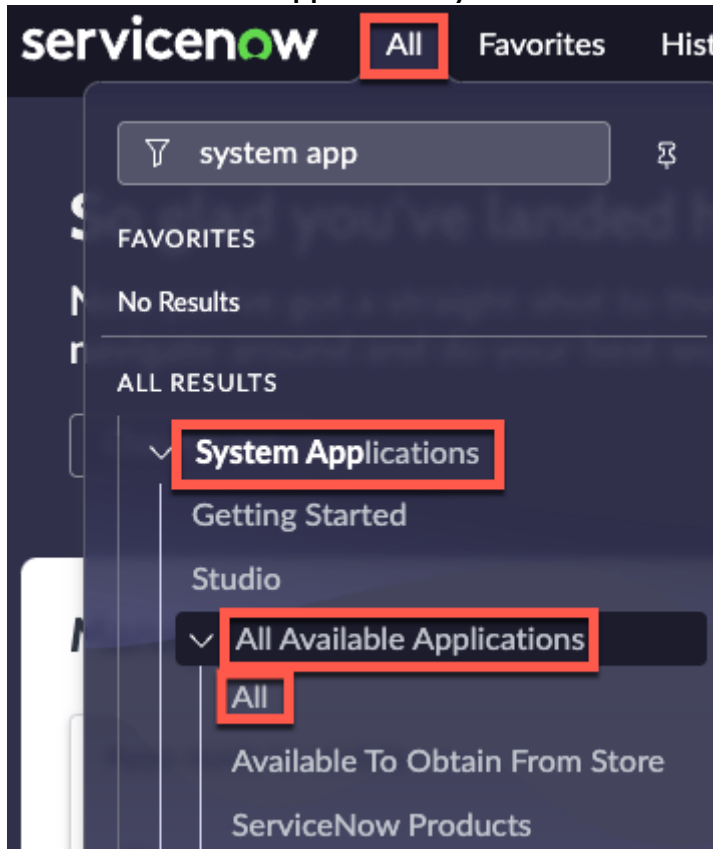
Les éléments suivants sont installés avec Gestion des problèmes du service client :

- 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 la **Tout > Applications système > Toutes les applications disponibles > Tout**.



2. Recherchez l'application Gestion des problèmes du service client (sn\_sprb\_mgmt) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

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

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

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

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 du test comprend des caractéristiques, des relations, des définitions de mesures de test, des conséquences de mesure et des 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 en cours d'exécution pour exécuter les tests permettant de mesurer 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 qui peuvent aider à résoudre un problème rencontré par un type particulier de service ou de modèle de produit. Par exemple, utilisez un test de vitesse pour résoudre les problèmes liés à Internet.

#### Avant de commencer

Rôle requis : admin

#### 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 Ébauche non publiée de définition de test de service affectée lorsque vous créez

Champ	Description
	<p>l'enregistrement de définition pour la première fois.</p> <p><b>Publiés</b></p> <p>Définition de test de service publiée qui est affectée lorsque vous la publiez officiellement pour utilisation.</p> <p>La définition du test de service et les tables connexes ne peuvent pas être modifiées dans l'état Publié.</p> <p><b>Mis hors service</b></p> <p>Définition de test de service mise hors service.</p> <p><b>Archivé</b></p> <p>La définition du test 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 à un test afin de déterminer les propriétés requises pour exécuter et évaluer le test.

**Avant de commencer**

Rôle requis : admin

**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 des définitions 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 du test qui aident à déterminer l'efficacité de la caractéristique définie. Par exemple, si vous sélectionnez les caractéristiques

Champ	Description
	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.
Option de la caractéristique	Options de la caractéristique d'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 d'une définition de test pour la connecter et l'associer à d'autres spécifications de test. Ce processus garantit une couverture complète des tests et que les tests sont alignés sur les objectifs de test.


#### Avant de commencer

Rôle requis : admin

#### 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 vous connecter à ce test.   <b>Remarque :</b> 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 à l'état publié ou brouillon.

Champ	Description
Type	Type de relation défini dans avec la définition de test associée, telle que la dépendance.
Commande	Ordre dans lequel ce test est exécuté.

5. Sélectionnez **Soumettre**.

## Définir la relation entre la définition de test et les spécifications ou le modèle de produit

Établissez une relation entre les définitions de test et leurs spécifications ou modèles de produit respectifs afin de déterminer les tests qui doivent être exécutés 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 : admin

### 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 entre spécification ou modèle de produit 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 contribuent à promouvoir que le service répond aux normes et exigences souhaitées pour fournir une expérience utilisateur satisfaisante.

### Avant de commencer

Rôle requis : admin

## 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 autres.
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, quotidiennement, hebdomadairement ou mensuellement.
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, par exemple en jours et en heures.
Date/heure de début de validité	Date et heure de validité auxquelles le test prend effet.
Date/heure de fin de validité	La date et l'heure valides auxquelles le test passe expiré.
Description de mesure	Description des mesures du 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 de performance et de qualité acceptables pour un service en cours d'évaluation. 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 : admin

## 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 **Nouvelle**.
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 des conditions spécifiées.  Ce champ s'affiche uniquement si l'option <b>Exact du comparateur de conformité</b> est sélectionnée.
Comparateur de conformité inférieur	Plage inférieure du seuil pour comparer les résultats de la mesure de test.
Comparateur de conformité : supérieur	Plage supérieure du seuil pour comparer les 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 dépassement de seuil qui sont autorisées dans un certain délai avant que des conséquences ne soient déclenchées.
Cible de conformité : inférieur	Limite inférieure qui détermine si une limite spécifique est franchie ou plus.  <b>i Remarque :</b> Cette valeur doit être supérieure à la limite supérieure définie dans la <b>limite supérieure</b> de la cible de conformité.

Champ	Description
Cible de conformité : supérieur	Limite supérieure qui détermine si le seuil est franchi ou plus.  <b>i Remarque :</b> 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 : admin

### 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, 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 mesurer les conséquences.
Nom	Nom de la conséquence de la mesure pour la règle de seuil. Par exemple, envoyez un avertissement au système.
Action prescrite	Action effectuée lorsque la règle de seuil se situe en dehors 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 pour laquelle vous définissez les conséquences de la mesure.
Date/heure de début de validité	Date et heure de validité auxquelles le test prend effet.
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 les définitions de test

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 la publication et l'exploitation des tests se déroulent correctement.

Rôle requis : admin

### 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 :** Après avoir publié une définition de test, vous ne pouvez pas la modifier ou 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 sortantes à divers systèmes externes en intégrant l'application Gestion des problèmes du service client aux systèmes externes vers le sud.

### Vue d'ensemble du test en direction du sud

Lorsque les tests sont exécutés, les demandes sont envoyées aux systèmes de test et de diagnostic en direction du sud. Ces systèmes déterminent ensuite les résultats des tests et identifient les échecs.

Grâce à 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 Open POST order 653 du Forum de télégestion (TMF) 653.
- Partagez les mises à jour avec les systèmes externes sur les changements en cours apportés aux exécutions de tests existantes qui ont 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 de service 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 [API ouverte de Gestion des tests de service](#) .

2. L'intégration commence maintenant :

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

Pour plus d'informations sur la configuration de points de terminaison de système externes via la création d'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 comme 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, consultez [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 capturée dans la table Exécution de test (sn\_st\_mgmt\_test).

**i** Remarque : Le client doit remplir le champ d'ID des mesures de 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 tickets de problème de service identifiés dans les réclamations des clients.

Les agents du service client peuvent utiliser l'espace de travail configurable /FSM ou le CSMportail de service client pour créer et résoudre un ticket de problème de service. Le ticket est une source unique de vérité à suivre et à avoir une visibilité sur les problèmes soulevés par le client. L'espace de travail configurable fournit un processus à plusieurs étapes pour démarrer avec le ticket.

## Créer un ticket de problème de service à partir de l'espace de travail

Créez un ticket du 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 : an\_sprb\_mgmt.agent

## Procédure

1. Accédez à la **Tout > Espaces de travail > Espace de travail configurable CSM/FSM**.
2. Sélectionnez l'icône Liste.
3. Accédez à la **Ticket du problème de service > Tout**.
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Sur la page de définition du service, sélectionnez **l'assistance des services de télécommunication** dans la liste.
6. Sélectionnez les définitions de service applicables dans la liste.

**Remarque :** La définition du service à large bande par fibre optique a été expédiée dans le cadre des données de démonstration.

Pour plus d'informations sur la définition du service, reportez-vous à la section [Définitions du service](#).

7. Sélectionnez **Créer un ticket**.

Dans la définition du service, lorsque vous sélectionnez **Créer un cas**, un formulaire de générateur d'enregistrement Playbook s'affiche. Remplissez le formulaire du générateur d'enregistrement du playbook. Pour en savoir plus sur le générateur d'enregistrement Playbook, reportez-vous à la section [Configurer un générateur d'enregistrements pour le type de ticket](#).

8. Renseignez les champs du formulaire d'admission de vérifier le problème.

The screenshot shows the 'Verify' step of the 'Create New Service Problem Case' form. The form is titled 'Verify issue' and includes the following fields:

- Account \***: Searchable text field.
- Contact \***: Searchable text field.
- Service \***: Searchable text field.
- Issue type**: Dropdown menu with 'Issue' selected.
- Actual start**: Date and time field with format 'yyyy-MM-dd HH:mm:ss'.
- Issue severity**: Dropdown menu with '4 - Low' selected.
- Short description \***: Text field containing 'Broadband Not working'.
- Description**: Large text area for detailed notes.

A 'Continue' button is located at the bottom right of the form. Below the form, there is a 'Service details' section with the text: 'This activity will become available after the previous activities are completed.'

Traduction automatique

## Ticket du problème de service

Champ	Description
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.

Champ	Description
Contact	Nom du contact client pour ce ticket.
Service	Nom du service affecté pour ce ticket.
Description brève	Description du problème du client.
Début réel	Date de début réelle du problème.
Type de problème	Types de problèmes <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Question</li> <li>◦ Problème</li> <li>◦ Fonctionnalité</li> </ul>
Gravité du problème	Gravité importée sur le problème. Valeurs 1 à 4.
Description	Brève description du problème rencontré par le client.

9. Sélectionnez **Continuer**.

## Créer un ticket de problème de service à partir de Portail de service clientèle


Les clients peuvent créer un ticket de problème de service pour signaler un problème concernant le service à partir de Portail de service clientèle.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn\_sprb\_mgmt.customer

### Procédure

1. Pour accéder au Customer Service Portal, accédez à votre URL d'instance et ajoutez le suffixe /csm.
2. Sur la page d'accueil, sélectionnez **Obtenir de l'aide**.
3. Dans les **catégories**, sélectionnez une catégorie de **support** dans la liste.
4. Sélectionnez **Créer un ticket de problème de service**.

Le formulaire de ticket a été créé à l'aide du créateur d'enregistrement. Pour en savoir plus sur la création d'un créateur d'enregistrement, reportez-vous à la section [Créateur d'enregistrement](#) .

5. Renseignez les champs du formulaire.

Home > Customer Service > Support > Create a Service Problem Case

Search

### Create a Service Problem Case

Create a service problem case to report an issue about your service

\* Indicates required

Account

\* Service

\* Short Description

Description of the issue

Add attachments

[Submit](#)

Required information

[Service](#) | [Short Description](#)

#### Ticket du problème de service

Champ	Description
Compte	Ce compte sera défini par défaut sur le compte d'utilisateur connecté
Description brève	Description du problème ou du problème.
Service	Services associés au compte d'utilisateur connecté.
Description du problème	Description brève du problème.

#### 6. Sélectionnez **Soumettre**.

Lorsque le ticket du problème de service est soumis, l'étape est automatiquement définie sur **Vérifier** et est définie sur **Nouveau**.

## Diagnostiquer et résoudre un ticket de problème de service

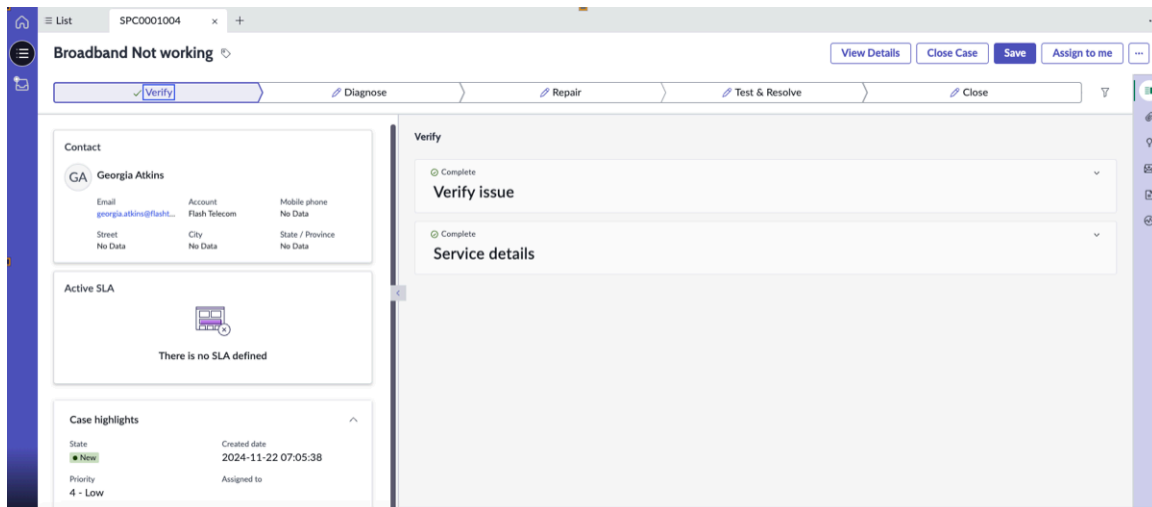
En tant qu'agent de service clientèle, examinez, diagnostiquez, résolvez et fermez un ticket de problème de service pour le problème lié au service rencontré par le client.

### Avant de commencer

Rôle requis : admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le ticket du problème de service passe par plusieurs étapes, du début à la fermeture. Cela commence par un agent du service client qui examine et vérifie le problème. Vient ensuite l'étape du diagnostic, au cours de laquelle 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 testé à nouveau pour confirmer 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 > Espace de travail 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 du 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 **Détails du service** et passez en revue les détails restants du service.
  - c. Sélectionnez **Continuer**.

**Remarque** : Avant de passer à l'état Fermé, les champs du formulaire de ticket de problème de service peuvent être modifiés à partir de la carte de mise en évidence du ticket.

Le ticket du problème de service passe à l'étape Diagnostic.

6. Diagnostiquez le ticket du problème de service pour identifier la cause première du problème.
  - a. Dans l'onglet **Tests disponibles**, ouvrez une liste d'enregistrements affichant les tests en attente d'exécution.

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

**Remarque** : Pour éviter les conflits, le système autorise l'exécution d'un seul test à la fois. Cela est vrai même si vous avez plusieurs fenêtres d'exécuteur 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 les problèmes à l'origine du problème de service sont identifiés et doivent être réparés.
  - e. Facultatif : Sélectionnez l'icône **Afficher les détails** d'un résultat de test spécifique pour en examiner les détails.
  - f. Facultatif : Sélectionnez l'icône **Réexécuter le test** pour un résultat de test spécifique afin de l'exécuter à nouveau.
  - g. Sélectionnez **Continuer**.
  - h. Facultatif : Dans l'onglet **Tâches de diagnostic**, sélectionnez **Créer** pour créer manuellement les tâches de diagnostic.
- Le ticket passe à l'étape Réparation.
7. Réparez le ticket du problème de service en créant une tâche de réparation nouvelle ou 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 tests ayant échoué liés au problème de service diagnostiqué. Pour chaque spécification de service et 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 de test et de résolution.
8. Passez en revue l'état du test et résolvez le ticket du problème de service.
- a. Développez le résumé du test pour passer en revue l'état du test que vous avez corrigé à l'étape Réparation.
  - b. Développez Résoudre et remplissez les champs.

**Résoudre**

Champ	Description
Code de résolution	Comment le ticket est résolu. Par exemple, Corrigé par le support/les conseils fournis.
Cause	Cause du ticket du problème de service.
Notes de résolution	Résume la résolution du ticket du problème de service.
Ajouter des notes de résolution aux commentaires	Notes de résolution disponibles pour toute personne pouvant afficher le flux d'activité du ticket.

**c. Sélectionnez Résoudre le ticket.**

La section Points forts du ticket est mise à jour avec l'état actuel, tel que Résolu.

**9. Fermez le ticket du problème de service.****a. Accédez à l'étape Fermer et renseignez les champs.****Fermer le formulaire du 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	Résume la résolution du ticket du problème de service.
Ajouter des notes de résolution aux commentaires	Option permettant de mettre les notes de résolution à la disposition de toute personne pouvant afficher le flux d'activité du ticket.
Commentaires supplémentaires (visible par le client)	Commentaires relatifs au ticket du 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 du client.****Résultats**

Le ticket du 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]	Vous permet de configurer, de créer et de mettre à jour les définitions de test de service et toutes leurs entités enfants connexes. En outre, 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 connexes.
Rédacteur de définition de test [sn_st_mgmt.test_def_writer]	Vous permet d'écrire la définition du test de service et toutes ses entités enfants connexes. En outre, ce rôle inclut le rôle de visionneur 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. En outre, ce rôle inclut le rôle de visionneur de définition de test.
Suppression de la définition de test [sn_st_mgmt.test_def_delete]	Vous permet de supprimer la définition de test de service et toutes ses entités enfants connexes.
Gestionnaire d'exécution des tests [sn_st_mgmt.test_manager]	Vous permet de déclencher ou de mettre à jour les résultats des tests de service et toutes ses entités enfants connexes. En outre, ce rôle comprend le rôle de visionneur 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 connexes.
Auteur d'exécution du test [sn_st_mgmt.test_writer]	Vous permet d'écrire le test de service et toutes ses entités enfants connexes. En outre, ce rôle inclut le rôle de visionneur de test.
Créateur d'exécution de test [sn_st_mgmt.test_creator]	Vous permet de créer le test de service et toutes ses entités enfants connexes. En outre, ce rôle inclut le rôle de visionneur de test.
Exécution du test Supprimer [sn_st_mgmt.test_delete]	Vous permet de supprimer le test de service et toutes ses entités enfants connexes.

## Rôles installés avec Gestion des problèmes du service client (suite)

Rôle	Description
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.
Navigateur de ticket de problème de service [sn_sprb_mgmt.navigation_menu]	Vous permet de naviguer dans les tickets de problème de service.
Agent du ticket du problème de service [sn_sprb_mgmt.agent]	Vous permet de créer, lire et écrire des tickets de problème de service. En outre, ce rôle inclut la possibilité d'exécuter les exécutions de tests et d'afficher les résultats des tests de diagnostic.
Client du ticket du problème de service [sn_sprb_mgmt.client]	Vous permet de créer, lire et écrire des tickets de problème de service dans le portail de service clientèle. De plus, ce rôle inclut la possibilité de consulter l'inventaire.
Administrateur de ticket de problème de service [sn_sprb_mgmt.admin]	Vous permet de créer, lire et écrire le ticket du problème de service, les exécutions de tests et les définitions de tests. En outre, ce rôle inclut la possibilité d'afficher les résultats du test de diagnostic et la tâche de résolution.

## 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 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, tel que la perte de paquets ou l'état de connectivité.
Règle de seuil	Règle qui définit la condition (augmenter ou effacer) à atteindre pour appliquer des

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

Table	Description
	conséquences lorsqu'un seuil est franchi ou cesse d'être dépassé.
Mesurer les conséquences	Action à entreprendre lorsqu'une règle de seuil est dépassée. Il peut s'agir d'une action prescrite ou d'une notification.
Relation de définition de test	Hiérarchie des définitions des tests.La relation peut être une relation de substitution, de dépendance ou d'exclusivité entre les spécifications de test.
Relation entre spécification et définition de test.	Relation de définition de test avec la spécification (produit/service/ressource) ou modèle de produit.
Exécution du test	Exécution de test avec des valeurs de mesure de test réelles et des violations de règles.
Caractéristique du test	Description d'une caractéristique du test de service via une paire nom-valeur.
Mesure de test	Mesure d'un aspect spécifique d'un test de produit, de service ou de ressource, tel que la perte de paquets ou l'état de connectivité.
Violation de la règle de seuil	Violation d'une règle qui définit la définition de règle de seuil.
Conséquence appliquée	Action à entreprendre lorsqu'une violation de la règle de seuil se produit. Il peut s'agir d'une action prescrite ou d'une notification.
Tâche de diagnostic	Extension de tâche. Tâche pour qu'un agent déclenche des tests sur les services.
Tâche de résolution	Extension de tâche. Tâche pour un agent pour la réparation et la résolution en fonction des échecs de test.
Ticket du problème de service	Extension de ticket et un nouveau type de ticket.

Traduction automatique

**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.

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

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

Séparation en domaines 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 la séparation de domaine au niveau du compte. Tous les tickets de problème de données client et de service disposent d'une séparation au niveau du compte (client).

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

- Assurez-vous que le compte est séparé par domaine conformément aux instructions 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 des problèmes de service sont séparés par domaine à l'aide du nom de compte.
- Si un administrateur affecte des agents et des gestionnaires d'exécution pour traiter 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 pour traiter les tickets de problème de service pour un domaine spécifique (compte).

## Comment les valeurs de domaine sont allouées aux CSPM objets

Objets CSPM	Source de 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 l'entreprise.
Tâche de résolution de service	Définition du domaine à partir de Entreprise / task_for / task_for.entreprise / par défaut.
Définition du test de service	Domaine de définition de l'utilisateur actuel.
Définition de la mesure de test	Définition du domaine à partir de la définition du 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 du 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.
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	Définir le domaine à partir de Violation de la règle de seuil a un menu contextuel.