



Xanadu Impact

Dernière mise à jour: 17/12/2025

Traduction automatique

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

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

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

Veuillez lire les Conditions d'utilisation du site Web de ServiceNow à l'adresse www.servicenow.fr/terms-of-use.html

Traduction automatique

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

Sommaire

Impact..... 4

 Packages d’impact.....5

 Modèle d’exploitation de l’impact..... 7

 Fondations d’impact.....8

 Impact à l’état d’équilibre..... 9

 Vues de groupe..... 10

 Équipe d’impact..... 11

 Expérience numérique d’impact..... 13

 Centre d’activités..... 16

 Initiatives et accélérateurs.....20

 Intégrité de la plateforme..... 232

 Parcours de valeur..... 275

 Adoption du produit.....279

 Avantages et utilisation.....288

 Gestion des utilisateurs de l’impact..... 292

 Expérience de direction mobile..... 296

Mises en production de l’impact.....297

 Notes de version de l’Impact 2024..... 297

 Notes de version trimestrielles Impact d’août 2024 - Xanadu.....297

 Notes de version trimestrielles de mai 2024 sur l’impact.....299

 Notes de version trimestrielles de février 2024 sur l’impact - Washington DC..... 302

 Notes de version de l’Impact 2023..... 305

 Notes de version trimestrielles de septembre 2023 sur l’impact - Vancouver..... 305

 Notes de version trimestrielles de mai 2023 sur l’impact.....309

 Notes de version trimestrielles de février 2023 sur l’impact - Utah..... 312

Exploration de l’impact [espace réservé]..... 315

[store-future: BEGIN review]

[End]

Configuration de l’impact [espace réservé]..... 317

[store-future: BEGIN review]

 Impact sur l’accès [espace réservé].....317

 [store-future: BEGIN review]

 [End]

[End]

Traduction automatique

Impact

ServiceNow Impact est disponible sur la Now Platform et combine un service personnalisé doté d'une interface digitale qui libère tout le potentiel de votre instance. Recevez sur demande des recommandations et des conseils personnalisés de nos équipes et experts dédiés.

Consultez la vidéo de présentation d'Impact pour commencer à utiliser Impact.

[https://player.vimeo.com/video/982119213?](https://player.vimeo.com/video/982119213?badge=0&autoplay=0&player_id=0&app_id=58479)

[badge=0&autoplay=0&player_id=0&app_id=58479](https://player.vimeo.com/video/982119213?badge=0&autoplay=0&player_id=0&app_id=58479)

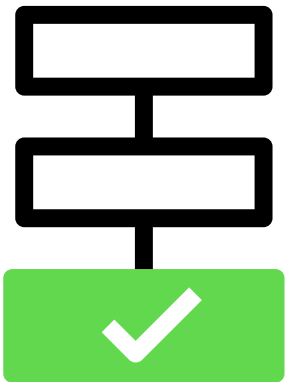
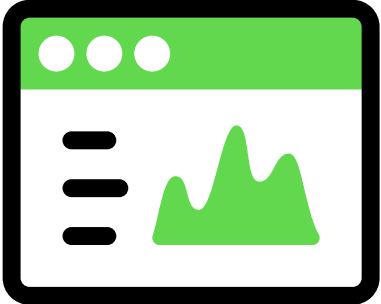
Vue d'ensemble

Impact est une solution complète d'accélération de la valeur qui fournit un accès pertinent et immédiat au contenu avec [Expérience numérique d'impact](#) (IDE). Suivez les progrès réalisés par rapport à vos résultats, partagez des aperçus et des données comparatives avec d'autres secteurs, et prenez des décisions basées sur les données pour optimiser votre parcours de transformation digitale.

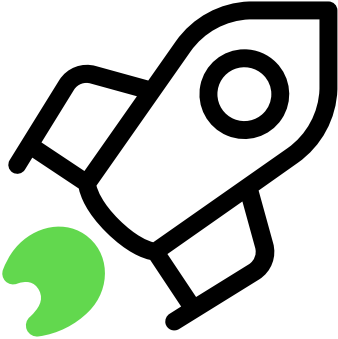
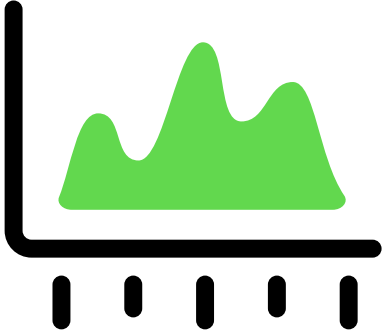
Impact vous aide à avoir un impact plus rapidement sur l'ensemble de votre entreprise grâce à des informations proactives, des conseils prescriptifs, des formations et des recommandations personnalisées, ainsi qu'une assistance technique et des outils de premier ordre. Maximisez et accélérez le retour sur investissement ServiceNow grâce à nos logiciels et à nos programmes dirigés par des humains.

- Créez et gérez votre parcours de valeur personnalisé avec ServiceNow.
- Comprenez et hiérarchisez les options de votre produit.
- Recevez des recommandations proactives adaptées aux résultats de votre entreprise.
- Prenez le contrôle de l'intégrité de votre plateforme.
- Collaborez avec votre Impact Squad, votre équipe élargie ServiceNow , pour tracer la voie à suivre dans votre parcours d'accélération de la valeur.

Premiers pas

Packages d'impact	Modèle d'exploitation de l'impact	Expérience numérique d'impact
		
Souscrivez à l'un des trois formules d'abonnement	Découvrez le système d'activités clés, étayé par la	Utilisez le portail interactif centralisé où vous pouvez

Traduction automatique

pour Impact, Guidé, Avancé et Total.	recherche, personnalisé en fonction de votre organisation, pour vous aider à accélérer le retour sur investissement avec la plateforme ServiceNow.	accéder à vos outils et avantages d'impact.
Initiatives et accélérateurs	Impact sur l'assistance aux développeurs	Observateur d'instance d'impact
		
Accélérez l'utilisation et l'adoption des fonctionnalités spécifiques de la plateforme et des produits grâce à des démonstrations appliquées, un coaching personnalisé et les meilleures pratiques.	Accédez à un ingénieur du support ServiceNow qui peut vous aider à résoudre les problèmes techniques liés aux personnalisations de plateforme existantes pour les packages Advanced et Total Impact.	Soyez autonome et suivez l'intégrité et les performances de votre instance en temps quasi réel, tout en accédant aux aperçus historiques, grâce à cet outil d'observabilité et de surveillance des performances.

Traduction automatique

Packages d'impact

ServiceNow Impact Les forfaits comprennent des outils d'assistance, des ressources d'auto-assistance, des engagements dirigés par des humains, ainsi que des crédits, des remises et des avantages supplémentaires mis à votre disposition en fonction du niveau de Impact forfait acheté.

Il existe trois formules d'abonnement pour Impact, Guidé, Avancé et Total. Quel que soit le forfait, tous les Impact clients bénéficient des avantages suivants :

- Une expérience numérique exceptionnelle avec des tableaux de bord de création de valeur et des créateurs de parcours intuitifs.
- Apprentissage et coaching personnalisés avec un contenu organisé et un apprentissage sur mesure alignés sur la feuille de route et le rôle du client.
- Un moteur de recommandation intelligent qui fournit des aperçus proactifs, des alertes prescriptives et des recommandations personnalisées.

Descriptions

Si vous avez acheté une Impact offre, la description du package applicable Impact s'applique à votre achat.

Guidé 

- Des offres d’entrée de gamme comprenant l’expérience numérique Premium, une assistance technique améliorée, du contenu sélectionné et des crédits de formation.
- Impact Équipe : Customer Success Manager

Avancé

- Enrichit le package Guided d’une assistance technique de bout en bout avec des outils tels qu’Instance Observer, une assistance aux développeurs, des sessions de conseil, du contenu personnalisé, ainsi que des formations et certifications à la demande.
- Impact Équipe de l’équipe : Customer Success Manager, Success Architect, Platform Architect et Support Account Manager

Total

- La solution complète avec une équipe d’experts désignés, des recommandations personnalisées, des outils préventifs, et bien plus encore.
- Impact Équipe de l’équipe : architecte de réussite, architecte de plateforme, gestionnaire du programme de réussite et gestionnaire de compte d’assistance

Consommation d’accélérateur par package Impact

En fonction du pack Impact que vous avez acheté, il y a une répartition du nombre d’accélérateurs de chaque sous-catégorie qui peuvent être consommés consécutivement. Pour plus d’informations sur les accélérateurs et les sous-catalogues, consultez la rubrique [Catalogue d’accélérateurs](#)

Package	Description	Consommation d’accélérateur
Guidé, Guidé - Secteur public	Des offres d’entrée de gamme comprenant l’expérience numérique Premium, une assistance technique améliorée, Impact Squad Customer Service Manager (CSM), du contenu sélectionné et des crédits de formation.	1 à la fois dans toutes les sous-catégories
Avancé, Avancé - Secteur public	Enrichit le package Guidé d’une équipe Escouade, d’un Impact support technique de bout en bout et d’outils tels qu’Instance Observer, d’une assistance aux développeurs, de sessions consultatives, de contenu personnalisé, de kits d’outils d’adoption, ainsi que de formations et certifications à la demande.	3 au total (1 de chaque sous-catégorie simultanément à la fois)
Total, Total - Secteur public	Renforce le package Advanced en tant que solution complète Impact avec une équipe d’experts désignée, des recommandations personnalisées, des outils préventifs et bien plus encore.	6 au total (2 de chaque sous-catégorie simultanément à la fois)

SKU des compléments

Les numéros de produits complémentaires offrent de la flexibilité aux clients Impact et sont disponibles dans tous les environnements où Impact est disponible. Les SKU d’option

seront vendus à tous les clients d’Impact et sont facturés par SKU, par année, chaque option étant facturée séparément avec des autorisations distinctes.

SKU de complément disponibles

Nom	Autorisations
Valeur stratégique	• IDE de valeur mise à niveau • Deux autres concurrences de catalogue Accélérateur de stratégie • Couverture CSM supplémentaire
Gouvernance de la plateforme	• IDE d’intégrité mis à niveau • Deux simultanités de catalogue Architecture Accelerator supplémentaires • Couverture CSM supplémentaire
Support géré	• Délais de réponse de la cible initiale des problèmes de niveau P1/P2 mis à niveau • Couverture SAM supplémentaire • Cinq sièges d’assistance pour les développeurs
Sièges d’observateur d’instance	Dix sièges d’observateur d’instance

- i Remarque :**
- IDE = Impact Digital Experience
 - CSM = Responsable du support client
 - SAM = Gestionnaire de compte de support

Modèle d’exploitation de l’impact

Le modèle opérationnel Impact est un système d’activités clés basé sur la recherche, personnalisé en fonction de votre organisation, afin de réduire le délai de rentabilisation grâce à la ServiceNow plateforme.

Mis en œuvre par votre Impact équipe, notre modèle d’exploitation unique comprend un ensemble d’initiatives adaptées à vos besoins pour vous mettre sur la voie rapide de la valeur.

- Concentrez-vous sur votre vision stratégique grâce à des résultats et des recommandations personnalisés.
- Évitez les distractions grâce à des évaluations régulières de l’intégrité, des opérations et des performances de la plateforme.
- Profitez de la flexibilité nécessaire pour ajouter des résultats commerciaux, redéfinir les priorités des objectifs et vous adapter aux besoins de votre organisation.

Traduction automatique

Le Impact programme est composé de deux phases, Fondations et État d'équilibre. Foundations donne le coup d'envoi de l'expérience et définit la base de référence, tandis que la cadence en régime permanent vous permet de rester sur la bonne voie avec votre plan d'impact et les objectifs commerciaux associés.

Fondations d'impact

Relie la vision à l'action en établissant une base de référence de votre état actuel et en vous fournissant un plan sur mesure pour accélérer votre rentabilité. Foundations jette les bases de chaque action que vous entreprenez sur la plateforme.

Impact à l'état d'équilibre

Nos initiatives standard sont exécutées à intervalles réguliers et opportuns pour vous permettre de rester sur la bonne voie.

Impact Les phases et les livrables sont accessibles à l'aide de l'Impact Digital Experience (IDE), le portail interactif où vous accédez à vos Impact outils et avantages. Consultez [Expérience numérique d'impact](#) pour plus d'informations.

Pour en savoir plus sur les packages Guidé, Avancé et Total, reportez-vous à la section [Packages d'impact](#).

Fondations d'impact

Impact Foundations est un ensemble d'initiatives au niveau du compte adaptées aux besoins pour vous mettre sur la voie rapide de la valeur et maintenir votre élan grâce à un mouvement trimestriel rationalisé.

Fournit des conseils pour l'engagement initial des clients nouveaux ou chevronnés et définit une analyse de base de référence de votre état actuel et des prochaines étapes claires pour accélérer votre délai de rentabilité, jetant ainsi les bases de chaque action que vous entreprenez sur la plateforme.

Livrables

En fonction de votre package Impact, les résultats livrables peuvent varier :

✓ = Ensemble de fonctionnalités standardisées communes  = Comprend des caractéristiques uniques spécifiques à l'ensemble

Livrables d'impact par colis

Impact livrable	Description	Guidé	Avancés	Total
Premiers pas avec Impact	Démarre l'expérience d'intégration et évalue l'état actuel des zones ciblées à analyser pour votre ServiceNow plateforme.	#		
Plan d'impact client	Contient les meilleures pratiques et recommandations basées sur vos objectifs organisationnels et ServiceNow votre mix de produits, organisé par votre responsable de la réussite client.	#	#	#

Livrables d’impact par colis (suite)

Impact livrable	Description	Guidé	Avancés	Total
Feuilles de route pour l’adoption de produits	Affichez une séquence d’implémentation recommandée pour vos options.		#	#
Objectifs et résultats	Contient des objectifs business, qui sont des objectifs de haut niveau liés à des résultats mesurables qui aident à illustrer la valeur dans le temps.	#	#	#
Cartes d’options	Découvrez les applications ou les fonctionnalités à votre disposition pour atteindre vos objectifs commerciaux.	#	#	#

Impact à l’état d’équilibre

Impact L’état d’équilibre est la cadence qui vous permet de rester sur la bonne voie avec votre plan d’impact et les objectifs commerciaux associés qui suit la phase de fondation, généralement au-delà de 90 à 120 jours d’engagement.

Après avoir terminé Impact Foundations, certaines activités se poursuivent tous les trimestres et tous les mois pour la maintenance et la réussite continues. Impact L’état d’équilibre est la cadence qui vous permet de rester sur la bonne voie avec votre plan et les Impact objectifs commerciaux connexes.

Livrables

En fonction de votre package Impact, les résultats livrables peuvent varier :

✓ = Ensemble de fonctionnalités standardisées communes  = Comprend des caractéristiques uniques spécifiques à l’ensemble

Livrables d’impact par colis

Impact livrable	Description	Guidé	Avancés	Total
Cycle d’examen trimestriel	Démarre l’expérience d’intégration et évalue l’état actuel des zones ciblées à analyser pour votre ServiceNow plateforme.	#		

Cycle d’examen trimestriel

- Nos initiatives standard sont exécutées à intervalles réguliers et opportuns pour vous permettre de rester sur la bonne voie et comprennent les éléments suivants :
- Revue de support périodique (PSR) : rapport trimestriel de vos tickets, problèmes, changements et disponibilité réelle, y compris les mesures de service, les données de performance de l’instance et les informations de mise à niveau et de correctif.
 - Examen du rendement des résultats (RPT) : Examen des progrès visant à évaluer dans quelle mesure les mesures de réussite s’alignent sur les améliorations cibles décrites dans le [Objectifs et résultats](#).

- Quarterly Impact Review Executive Briefing (QIR Executive Briefing) : Une conversation de niveau stratégique avec les dirigeants des clients qui se concentre sur les résultats et la valeur qui Impact contribuent à la réalisation de vos priorités commerciales, y compris un soutien holistique et des examens de réalisation de valeur.

i Remarque :

Certaines fondations peuvent être invoquées à nouveau sur demande pendant la phase d'état d'équilibre en tant qu'accélérateur. Pour plus d'informations sur le modèle d'exploitation, contactez votre Impact escouade.

Cette phase comprend des points de contrôle réguliers pour maintenir votre Impact plan sur la bonne voie. Une séquence de domaines d'intérêt de réussite ou de services et de ressources est utilisée pour atteindre les résultats souhaités. Les points de contrôle aident à maintenir l'alignement avec le plan et la Impact méthodologie de réussite et peuvent se poursuivre mensuellement ou trimestriellement pour une maintenance et une réussite continues.

Vues de groupe

Impact permet à plusieurs groupes de parties prenantes au sein de votre organisation de mener leur propre transformation numérique.

Par exemple, vos services informatiques et financiers sont en mesure de définir leurs propres objectifs commerciaux avec Impact et de les présenter à leurs dirigeants respectifs.

Un groupe d'intervenants est défini comme suit :

- Un groupe logique de parties prenantes client définies par le client qui partagent des objectifs business dans le but d'utiliser le produit Impact (par exemple, les RH et les finances).
- Un sous-ensemble de groupes ou égal à un seul compte ; un groupe de parties prenantes ne peut pas inclure plusieurs comptes.
- Une instance peut être associée à un ou plusieurs groupes de parties prenantes.

Avantages clés

- L'expérience Impact peut être gérée sur l'ensemble de vos vues de groupe avec Impact Squad, y compris les groupes de parties prenantes et les instances. Votre page d'accueil client est personnalisée en fonction des groupes de parties prenantes qui vous intéressent.
- Impact vous aide à accélérer les objectifs commerciaux de vos groupes de parties prenantes et à gérer la valeur pour ces groupes, y compris les initiatives et les activités qui contribuent à votre parcours de valeur.
- La carte des options est disponible au niveau de l'instance et affiche les cartes des options des instances associées à des groupes de personnes concernées. Travaillez avec votre équipe d'impact pour définir pour quelle instance une carte des options sera créée.
- Les feuilles de route d'adoption de produits peuvent être associées à un groupe de parties prenantes, ce qui facilite la gestion de vos feuilles de route. Consultez [Feuilles de route pour l'adoption de produits](#) pour plus d'informations.
- Vous pouvez filtrer les groupes et instances de parties prenantes et afficher une vue combinée de l'impact dans votre organisation.

Mise en route

Démarrez une conversation avec votre [Équipe d’impact](#) pour en savoir plus et activer la fonctionnalité Vues de groupe.

i Remarque :

Dans un premier temps, cette fonctionnalité est disponible pour un nombre limité de clients. Discutez-en avec votre escouade d’impact pour en savoir plus.

Équipe d’impact

Votre Impact Squad est une équipe d’experts à la demande qui travaillent avec vous pour relever les défis de transformation uniques de votre équipe.

Membres de l’équipe d’impact

Titre	Rôle
Gestionnaire des témoignages des clients	Le principal point de contact, la curation et la coordination du contenu, des meilleures pratiques et des recommandations en fonction de vos objectifs organisationnels et ServiceNow de votre gamme de produits. Votre porte-parole d’une valeur commerciale qui offre : • Fondations d’impact • Plan d’impact client • Accélérateurs d’impact • Recommandations en matière de formation et d’initiatives
Architecte de réussite	Un leader accompli de la transformation numérique qui vous conseille en matière de stratégie, de gouvernance, de gestion de la valeur et de gestion de programme pour vous permettre d’atteindre les résultats commerciaux souhaités. S’appuyant sur les enseignements tirés d’un grand nombre d’engagements réussis, ils se spécialisent dans le conseil aux clients sur les décisions clés de transformation tout au long de leur ServiceNow parcours, comme suit : • Pilote votre stratégie de transformation et votre ServiceNow feuille de route pour atteindre les résultats commerciaux souhaités. • Identifie le bon plan de mise en œuvre et la bonne stratégie de partenariat pour s’assurer d’accélérer les résultats souhaités.

Traduction automatique

Membres de l’équipe d’impact (suite)

Titre	Rôle
	• Mettre en place une gouvernance et des capacités de programme appropriées pour assurer la réussite du programme et stimuler l’adoption par les utilisateurs. • Utilise la gestion de la valeur pour mesurer vos progrès et renforcer votre transformation numérique vient. • Coordonne les experts et les ServiceNow ressources afin d’assurer un succès durable.
Architecte de plateforme	S’étend au-delà de l’expertise technique avec une expérience éprouvée en matière de conseil en gestion et de services professionnels pour vous guider dans la stratégie et la gouvernance technologiques, ainsi que pour fournir la conception et l’architecture de solutions réelles comme suit : • Établit une architecture technique et une stratégie de mise en œuvre à l’échelle de l’entreprise afin de jeter les bases d’une réussite durable. • Favorise la standardisation et la gestion des meilleures pratiques de la plateforme, ce qui vous permet de vous concentrer sur la création de valeur. • Institue une gouvernance technique afin d’optimiser les performances de la plateforme et de minimiser les risques techniques à long terme. • Permet des mises à niveau rapides vers de nouvelles fonctionnalités et innovations qui génèrent une nouvelle valeur. • Constituer une équipe de plateforme axée sur la création de valeur et l’innovation.
Prise en charge du chargé de clientèle	Fournit des services de support et de gestion des performances de la plateforme, tels qu’un support amélioré et des activités de conduite telles que les examens opérationnels, les rapports de performance, la gestion des tickets, etc., comme suit : • Examens opérationnels bihebdomadaires • Rapports mensuels sur les performances • Examens trimestriels périodiques du support • Gestion des tickets et escalades

Traduction automatique

Membres de l'équipe d'impact (suite)

Titre	Rôle
	• Gestion des problèmes et génération de rapports • Gestion du changement et génération de rapports • Mise à niveau et planification et supervision des correctifs

Expérience numérique d'impact

L'expérience Impact numérique est un portail centralisé et interactif où vous pouvez accéder à vos outils et à vos Impact avantages.

Vue d'ensemble

Adapté à votre organisation et à votre rôle, ServiceNow Impact il offre des conseils personnalisés sur la valeur qui vous permettent d'obtenir un accès pertinent et immédiat au bon contenu, au bon moment, dans une expérience numérique visuellement attrayante. Suivez les progrès par rapport à vos résultats, partagez des informations et des comparaisons de points de référence du secteur, et prenez des décisions basées sur les données pour optimiser le parcours.

Basé sur la Now Platform, Impact il tire parti des puissantes fonctionnalités d'automatisation et d'analyse de l'apprentissage machine pour vous aider à créer de la valeur plus rapidement grâce à des contrôles préventifs, des recommandations proactives et des suggestions et alertes basées sur l'IA pour l'intégrité et l'optimisation de la plateforme.

Incluse aux niveaux Guide, Avancé et Total, l'expérience Impact numérique est votre plaque tournante centralisée pour tout ce qui concerne Impact. Avec l'expérience numérique, Impact vous pouvez :

- Engagez-vous auprès de votre Impact Squad, un ensemble d'experts qui sont là pour vous aider à atteindre vos objectifs commerciaux.
- Prenez de meilleures décisions tout au long de votre ServiceNow parcours grâce à des outils alimentés par l'IA et à des recommandations d'experts du monde réel.
- Vérifiez que vous êtes sur la bonne voie pour réussir grâce à nos indicateurs de KPI commerciaux et technologiques.
- Restez proactif avec des mesures préventives et des mesures de protection qui protègent et guident vos réalisations de valeur numérique.

i Remarque :

Votre Impact escouade vous envoie des informations de connexion pour accéder à votre Impact portail.

Page d'accueil

ServiceNow Impact

Across ServiceNow

Search

CE

C Ellis

X Corp

ADVANCED

Activity Center

Initiatives & Accelerators

Platform Health

Value Journey

Product Adoption

Impact Benefits & Usage

Create New

Key activities

Activities and deliverables that need your attention.

Stakeholder group: All selected

Test task

Due in 4 days

Assigned to C Ellis

Mark as complete

Welcome to the Adoption Accelerator

Due in 5 days

Assigned to C Ellis

Mark as complete

Integration Strategy: Customer complete Intake Questionnaire form and Integration Strategy Maturity Self-assessment

Due in 13 days

Assigned to Nash (NOW)

Mark as complete

PA close out the accelerator and deliver all deliverables to customer

Due in 13 days

Mark as complete

Recommendations

Training, accelerators, and next best steps for you and your organization.

Value Journey

Overview of the business objectives and initiatives supporting your Value Journey.

Stakeholder group: All selected

Business objectives

Initiatives

Impact squad

View all

X CORP

PR

Prat Rama (NOW)

Customer Success Manager

Platform health

Monitor your Platform Health by production instance. Make sure to go to Platform health page to view the data for all instances.

X

Last scanned on 2023-12-14 13:53:47

Overall instance health

84%

Bottom 25% vs Peers

Recommended capabilities

Current adoption status (excluding No intent to use)

fit

26

In use out of 850

Implementing 2

In use 26

Not in use 241

Planning 7

Needs validation 574

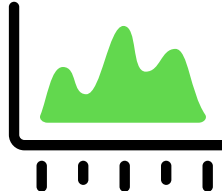
Remarque : Certaines parties de l’expérience numérique peuvent ne pas être disponibles pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l’IRAP Impact en Australie, pour les clients auto-hébergés ou dans d’autres environnements restreints, ou pour les fournisseurs de services gérés (à l’exception de leur utilisation interne)

Options de menu de navigation d’impact

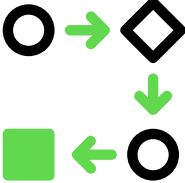
	Menu	Détails
	Centre d’activités	• Collaborez avec votre équipe Impact et obtenez une vue complète de toutes les activités qui soutiennent votre parcours de valeur, y compris les conversations, les tâches, les notifications, les fichiers et les réunions. • Toutes les recommandations: des recommandations personnalisées qui vous aident à atteindre vos objectifs commerciaux plus rapidement.

Traduction automatique

Options de menu de navigation d'impact (suite)

	Menu	Détails
	Initiatives et accélérateurs	Catalogue d'initiatives: des engagements et des flux de travail activables qui soutiennent votre transformation numérique. Catalogue d'accélérateurs: Des offres à portée fixe avec des experts derrière chaque option pour fournir rapidement de la valeur exactement là où vous en avez besoin
	Intégrité de la plateforme	L'intégrité de la plateforme indique dans quelle mesure vous êtes aligné sur ServiceNow les bonnes pratiques techniques et donne des recommandations d'amélioration : Impact sur l'assistance aux développeurs: proposé avec les packages Advanced et Total Impact qui fournissent aux administrateurs et aux utilisateurs autorisés l'accès à un ServiceNow ingénieur de support pour les aider à résoudre les problèmes techniques liés aux personnalisations existantes de la plateforme. Observateur d'instance d'impact: un outil d'observabilité et de surveillance des performances qui vous permet de suivre l'intégrité et les performances de votre instance HealthScan: un outil de diagnostic qui vous aide à comprendre l'intégrité actuelle de votre instance, à identifier les problèmes et les revers potentiels et à prendre des mesures correctives rapides Ces fonctionnalités sont disponibles une fois la phase Impact Foundations terminée.
	Parcours de valeur	Examine de plus près les éléments suivants : Objectifs et résultats: capture vos objectifs business, qui sont des objectifs de haut niveau liés à des résultats mesurables qui aident à illustrer la valeur dans le temps. Rapports sur la valeur commerciale: À la fin de l'année, ou lors de votre période de déclaration alternative, votre équipe d'impact effectue une évaluation de la réalisation de la valeur et saisit les données dans un rapport sur les valeurs.

Options de menu de navigation d'impact (suite)

	Menu	Détails
	Adoption du produit	Affichez vos options, vos feuilles de route d'adoption des produits et vos abonnements pour votre ServiceNow instance : • Cartes d'options: voir les applications ou les options à votre disposition pour atteindre vos objectifs commerciaux. • Feuilles de route pour l'adoption de produits: affichez une séquence d'implémentation recommandée pour vos options, organisée en phases spécifiques pour une implémentation optimale. • Abonnements: affichez la liste de vos abonnements pour toutes vos instances et les applications auxquelles vous avez droit.
	Avantages et utilisation	Vous aide à accéder ServiceNow aux ressources mises à votre disposition, notamment les études de cas, les opportunités d'apprentissage, l'assistance aux développeurs, Now Community, etc.

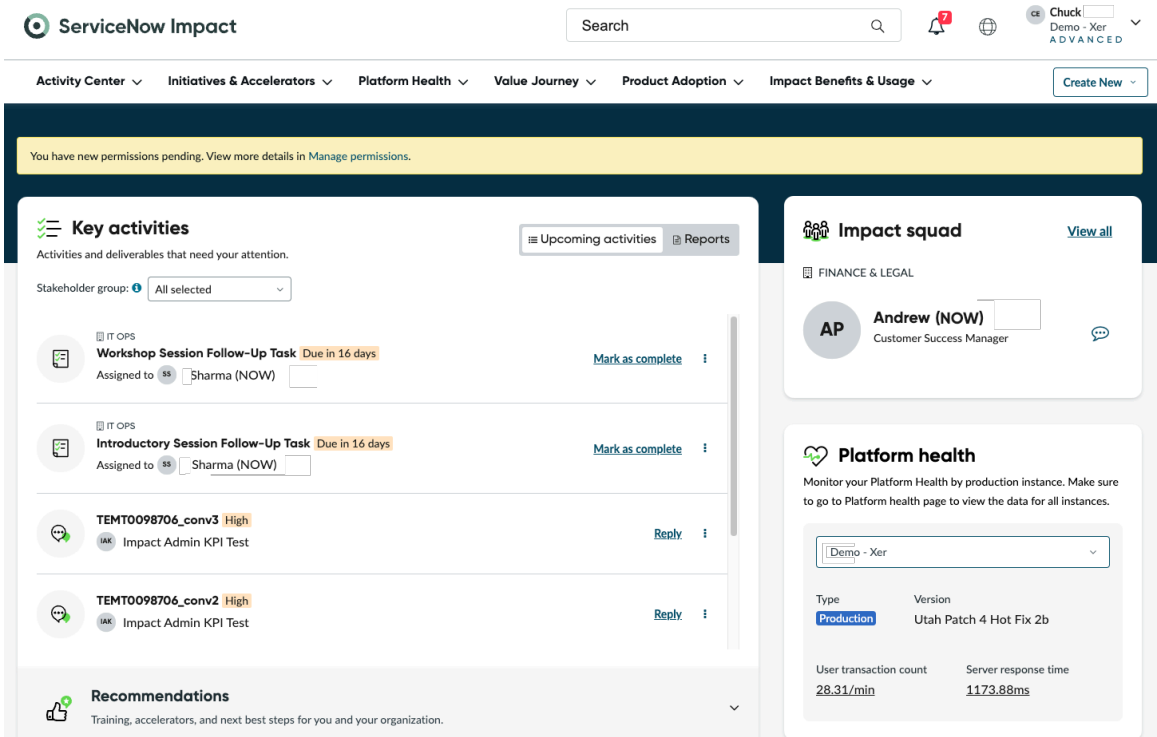
 **Important :**

Afin d'accéder aux différents niveaux d'impact, un rôle doit vous être affecté. Votre administrateur d'impact peut vous affecter les rôles appropriés. Consultez [Gestion des utilisateurs de l'impact](#) pour plus d'informations.

Centre d'activités

Le centre d'activités fournit une vue complète de toutes les activités qui soutiennent votre parcours quotidien avec Impact.

Examinez les notifications en attente pour vos activités d'impact clés et les livrables qui requièrent votre attention, tels que les tâches, les recommandations et les communications. Vous pouvez accéder directement à l'enregistrement et prendre des mesures. Trier par activités à venir ou afficher un rapport, tel qu'une carte d'aptitudes ou un rapport HealthScan. Accédez à votre instantané Value Journey, affichez votre vue d'ensemble de l'utilisation de la fonctionnalité Impact et votre solde de crédits d'apprentissage.



Traduction automatique

Composants du centre d'activités

Section	Utiliser
Conversations	Analysez toutes les conversations auxquelles vous participez. Entamez une conversation à tout moment pour poser une question ou obtenir des conseils de votre escouade d'impact.
Toutes les recommandations	Consultez les recommandations de votre équipe. Consultez Toutes les recommandations pour plus d'informations.
Tâches	Affichez et gérez les éléments de travail dont vous êtes responsable. Créez également des tâches et affectez-les à d'autres personnes.
Calendrier	Consultez les événements liés à Impact à venir, tels que les réunions, les évaluations et les objectifs.
Journal d'activité	Découvrez les dernières activités de votre équipe et la manière dont elles soutiennent votre parcours de valeur. Toutes les activités, conversations, réunions et tâches sont regroupées en une seule page pour en faciliter l'accès.
Fichiers	Accédez aux documents liés à l'impact en un seul endroit. Affichez, modifiez et chargez des fichiers pour vous et votre équipe.

Remarque :

Les activités disponibles peuvent varier selon les niveaux d'abonnement à Impact.

Conversations

Analysez toutes les conversations auxquelles vous participez. Entamez une conversation à tout moment pour poser une question ou obtenir des conseils de votre escouade d'impact.

Les conversations peuvent être personnalisées soit par la vue Kanban, soit par une vue de liste. Plusieurs options de filtrage sont également disponibles :

- Numéro d'objet ou de référence
 - Groupe de parties prenantes
 - Vos conversations ou toutes les conversations
 - État de la conversation, ouverte ou fermée
-
- Réorganiser l'ordre de l'objet de la conversation dans le menu d'action de cette voie.
 - Recherche par sujet ou numéro de référence.
 - Filtrer par Toutes les conversations ou par Mes conversations.
 - Affichez l'état par Ouvert ou Fermé.

Créer et gérer des conversations

Créez des conversations d'impact ou gérez des conversations existantes.

Avant de commencer

Rôle requis : utilisateur d'impact ou responsable d'impact

Créer une conversation

Procédure

1. Accédez à la **Impact > Centre d'activités > Conversations**.
2. Sélectionner **Créer > Conversation**.

Remarque :

Les conversations peuvent être lancées à partir de toutes les pages d'Impact.

3. Remplissez le formulaire avec les détails de la conversation, y compris l'ajout de pièces jointes.

Actions de conversation

Action	Description
Marquer comme haute priorité	S'affiche en tant que conversation de priorité élevée pour les destinataires et les membres de la liste de surveillance. Les conversations de priorité élevée affichent une bannière jaune avec le nom de l'utilisateur qui l'a marquée comme telle.
Créer une tâche connexe	Créez une tâche pour un groupe de parties prenantes ou des destinataires individuels en fonction de la conversation. En conséquence, la partie affectée aura une tâche créée dans le centre d'activités.
Modifier le propriétaire de la conversation	Permet de transférer le propriétaire de la conversation à partir de l'initiateur de la conversation.

Action	Description
Catégorie de changement	Change la catégorie de la conversation.
Modifier l'objet d'une conversation	Modifie l'objet de la conversation à partir des objets disponibles : ○ KPI business ○ Objectifs business ○ Général ○ Initiatives ○ Intégrité de la plateforme ○ Revue et réunions
Modifier la liste de surveillance	Met à jour les destinataires de la liste de surveillance de conversation pour recevoir des mises à jour.
Marquer comme fermé	Ferme la conversation. Ajustez le filtre sur la page des conversations pour afficher les enregistrements fermés.
Commentaire	Fournissez un commentaire dans la conversation.
Rechercher l'enregistrement connexe	Vous pouvez rechercher d'autres conversations ou d'autres enregistrements dans Impact qui ont le même objet.
Charger des fichiers	Joindre des fichiers à la conversation.
Ajouter/supprimer de la liste de surveillance	Gérez qui reçoit et quelles conversations font partie de la liste de surveillance.

4. Sélectionnez **Envoyer**.

- La conversation est ajoutée à la vue Conversations.
- Les détails de la conversation sont capturés dans les détails de la conversation.
- Le journal d'activité est mis à jour avec les détails de la conversation.
- Les destinataires et la liste de surveillance sont informés de la nouvelle conversation dans leur journal d'activité dans Impact.

Gérer les conversations

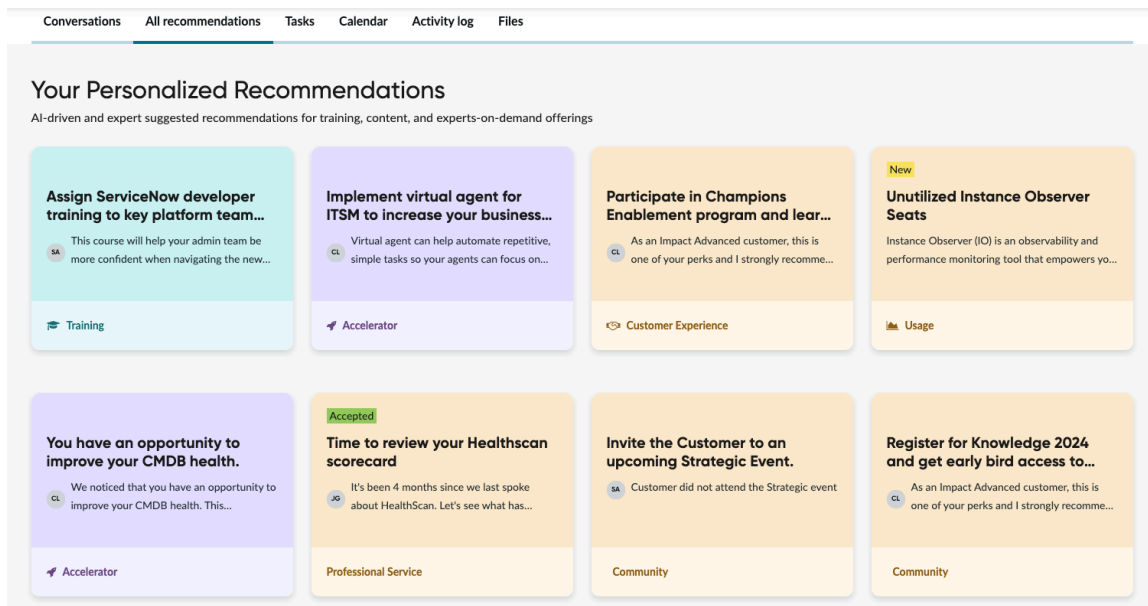
5. Sélectionnez une conversation existante dans le centre d'activités.

6. Dans le menu Actions, choisissez une action et **cliquez sur Enregistrer**.

Les changements apportés à la conversation s'affichent.

Toutes les recommandations

Consultez les recommandations pilotées par l'IA et suggérées par des experts pour les formations, le contenu et les offres d'experts à la demande.



- Recommandations basées sur des règles :
 - Un cadre de travail qui permet aux utilisateurs métiers de contrôler la configuration et l'enrichissement des recommandations, y compris la possibilité de définir leur périmètre.
 - Créez de nouveaux types de recommandation à l'aide des données existantes dans Impact à une fréquence prédéfinie et améliorez la qualité des recommandations existantes.
- Recommandations de contenu :
 - Afficher maintenant Créez du contenu populaire parmi les utilisateurs similaires sur la page d'accueil d'impact.
 - Fournissez des commentaires sur le contenu recommandé.

Filtrez des recommandations spécifiques et publiez des recommandations contextuelles ou nettoyez les recommandations inutilisées.

Initiatives et accélérateurs

Les initiatives sont les engagements et les axes de travail activables qui soutiennent votre transformation numérique. Accélérateurs d'Impact Il s'agit d'offres à portée fixe avec des experts derrière chaque option pour fournir rapidement de la valeur exactement là où vous en avez besoin.

Initiatives

Votre escouade Impact recommande des initiatives qui vous conviennent, généralement partagées par vous et votre équipe.

[Catalogue d'initiatives](#)



Les initiatives peuvent aller de séances consultatives à des engagements dirigés par l'escouade.

Accélérateurs

Avec Accélérateurs d'Impact, vous recevez :

- Des informations, des recommandations et des informations précieuses dans un court laps de temps, afin que vous obteniez rapidement de la valeur.
- Une attention d'expert sur des objectifs spécifiques tels que la préparation à la mise à niveau, l'adoption du produit, etc.

La disponibilité de l'accélérateur est définie par votre package Impact et est classée dans l'un des trois sous-catalogues suivants : Architecture, Stratégie et Accélérateurs techniques.

Accélérateurs d'architecture



Obtenez une compréhension fondamentale de la maturité des résultats commerciaux grâce à des recommandations ciblées sur ce qu'il faut faire

Accélérateurs de stratégies



Découvrez plus en détail les bonnes pratiques en matière d'organisation et de gouvernance avec la plateforme ServiceNow et améliorez

Accélérateurs techniques



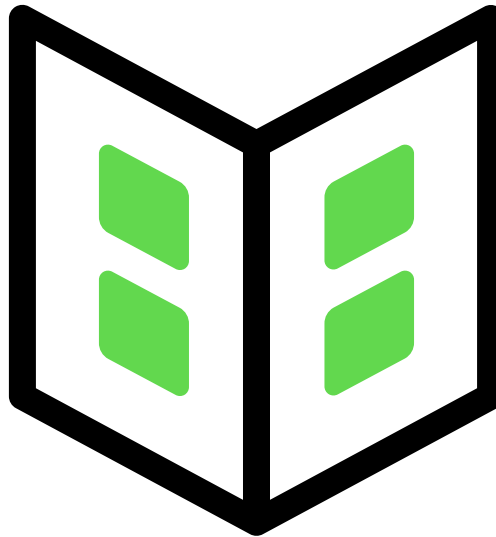
Accélérez l'utilisation et l'adoption des fonctionnalités spécifiques de la plateforme et des produits grâce à des démonstrations appliquées,

ensuite pour tirer davantage de valeur de la plateforme.

les compétences de votre équipe pour améliorer les performances de l'entreprise et favoriser la réussite.

un coaching personnalisé et les meilleures pratiques.

Catalogue d'accélérateurs



Parcourez le catalogue complet d'Accelerator qui combine les trois sous-catalogues en une seule liste consolidée.

Recommandations

Lors de la demande d'un accélérateur, en plus du sous-catalogue, les accélérateurs peuvent également être triés par recommandations. Les recommandations d'accélérateur sont générées en fonction du contexte client à l'aide des données recueillies à partir des abonnements aux produits, des objectifs commerciaux, des données d'instance et des comparaisons entre pairs. Certaines des recommandations sont générées par le moteur d'intelligence artificielle (IA), tandis que l'Impact Squad en recommande d'autres manuellement. Pour plus d'informations sur l'engagement des accélérateurs, reportez-vous à la section [Demander un accélérateur](#).

Gérer les autorisations d'initiative et d'accélérateur

Examinez et approuvez l'accès aux activités Initiative et Accélérateur à l'aide de **l'option Gérer les autorisations**.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous avez des initiatives et des accélérateurs en attente qui nécessitent l'octroi d'autorisations, un message s'affiche sur la page d'accueil d'Impact qui vous dirige vers **Gérer les autorisations**.

You have new permissions pending. View more details in [Manage Permissions](#).

La table suivante contient les statuts et les actions de consentement disponibles.

Statut	Description	Actions disponibles
En attente	Une activité demandée est en attente d’approbation pour être démarrée	• Approuver • Refuser
Accepté	Une initiative ou un accélérateur demandé a été approuvé et peut être démarré. Un autorisateur d’autorisations peut révoquer une autorisation.	Révoquer l’autorisation : l'utilisateur ne sera pas en mesure de démarrer l’initiative.
Baissé	Une initiative ou un accélérateur demandé a été refusé et ne peut pas être démarré	Mettre à jour l’autorisation : accordez une autorisation à l’activité pour confirmer l’autorisation.

Environnements restreints et protégés

Dans le cadre de notre mission d’offrir en permanence la meilleure expérience client possible et dans le cadre de l’évolution des packages Impact, certains livrables d’impact, accélérateurs d’impact ou autres composants d’impact nécessitent des conditions générales supplémentaires en raison de la manière dont ils fonctionnent.

Secteur public des États-Unis (USPS)

Les accélérateurs du secteur public des États-Unis offrent aux clients du secteur public des États-Unis la possibilité de tirer parti de certains aspects de ces accélérateurs sans avoir à accepter les conditions supplémentaires ou dans des scénarios dans lesquels un environnement peut avoir des restrictions de service.

Plateforme protégée ServiceNow - Australie (SPP-AU)

Certaines activités de l’Impact Accelerator peuvent être limitées ou non disponibles pour les clients dans certains environnements restreints ou dans les centres de données protégés du programme d’évaluation agréé d’Infosec (IRAP) en Australie, ou pour les clients auto-hébergés.

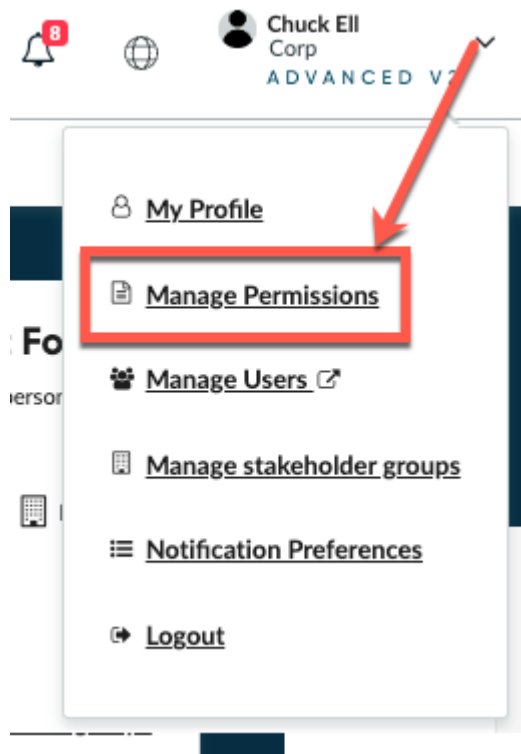
Les accélérateurs qui proposent des versions spécifiques à USPS ou SPP-AU sont indiqués dans le sous-catalogue spécifique.

Avant de commencer

Rôle requis : Impacter les autorisations d’autorisation

Procédure

1. Accédez à la **Impact** > **<Votre> profil** > **Gérer les autorisations** ou sélectionnez **Gérer les autorisations** à partir de la bannière de la page d'accueil.



Gérer les autorisations s'ouvre et vous pouvez filtrer la liste en saisissant le nom de l'activité Impact dans le champ **de recherche** ou par état **des consentements**.

2. Gérez les enregistrements d'autorisation d'activité sur cette page.

- a. Sélectionnez **Mettre à jour l'autorisation** ou **Révoquer l'autorisation** pour modifier les autorisations d'un accélérateur ou d'une initiative, si elles ont déjà été refusées ou approuvées.
- b. Sélectionnez **Accepter** ou **Refuser** pour approuver ou refuser une demande en attente.

Home > Manage Permissions

Manage Permissions

These initiatives include activities that require your permission to start. Declining permission may limit your squad's ability to complete the initiatives.

Search
Input initiative name

Filter by
All consents

Jumpstart Your Upgrade

Activities: Instance Clone, Detailed HealthScan

☐ Pending

[Decline](#) [Accept](#)

[View terms & conditions](#)
[View initiative details](#)

TuneUp Your Security

Activities: Welcome to TuneUp Your Security, Prepare and Schedule TuneUp Your Security Session, TuneUp Your Security Coaching Session 1, Accelerator request received, TuneUp Your Security Coaching Session 3 (Optional), Your Security Coaching Session 2

[Update Permission](#)

[View terms & conditions](#)
[View initiative details](#)

Declined by TestConsent ImpactAdminXueti on 2023-01-21

Health Assessment – Advanced

Activities: PA submits HealthScan scan request

[Revoke Permission](#)

[View terms & conditions](#)
[View initiative details](#)

Accepted by Ke Shah on 2023-10-03
Expires on 2024-06-29

Que faire ensuite

Une fois l'autorisation accordée, l'accélérateur est actif pour que les utilisateurs démarrent.

Traduction automatique

Les accélérateurs qui nécessitent des autorisations supplémentaires invitent à mettre à jour les

TuneUp Your Security

 Update permission in [Manage Permissions](#) to start.

Guidance on platform security

Impact **Impact Accelerator**

Estimated duration **30 Days**

[See Details](#)[Start Initiative](#)

autorisations.

Les accélérateurs auxquels des autorisations ont été accordées s'afficheront en tant que tels.

L'option **Démarrer l'initiative** devient

TuneUp Your Virtual Agent

 This initiative was already [granted permission](#).

Guidance on fine-tuning ITSM Virtual Agent to optimize value

Estimated duration **90 Days**

[See Details](#)[Start Initiative](#)

disponible.

Catalogue d'initiatives

Les initiatives sont les engagements et les axes de travail activables qui soutiennent votre transformation numérique.

Traduction automatique

- **Votre initiative** : initiatives mises en œuvre dans le cadre de votre autorisation de package
- **Feuille de route des initiatives** : capture le travail effectué par les autres équipes dans une vue consolidée de toutes les initiatives de flux de travail en cours.

Accès à l'expertise



Recherchez des conseils sur les fonctionnalités et la voie à suivre la plus efficace fournie par des experts en la matière.

Premiers pas avec l'assistance aux développeurs



Familiarisez-vous avec l'offre d'assistance pour les développeurs et identifiez les contacts désignés pour solliciter l'assistance pour les développeurs.

Soins préventifs



Un diagnostic premium des performances de l'instance, mené par un ingénieur, exécuté tous les trimestres.

Accès à l'expertise

L'Initiative d'accès à l'expertise met les clients en contact Impact avec ServiceNow des experts en la matière par le biais de séances de coaching virtuel personnalisées.

Vue d'ensemble

Les sessions d'accès à des experts offrent des conseils spécialisés sur divers ServiceNow sujets liés aux produits, dans le but d'accélérer la création de valeur et les résultats sur la ServiceNow plateforme.

Recevez des conseils prescriptifs et exploitables sur les stratégies efficaces pour surmonter les obstacles, les processus et les workflows de la plateforme.

Une expérience d'admission intelligente met en relation les clients d'impact avec des experts appropriés pour des sessions personnalisées alignées sur vos besoins et l'étape du cycle de vie de votre plateforme. Chaque demande se concentre sur un sujet ou un domaine d'application spécifique par session.

i Remarque :

Cette initiative est exclusivement disponible en version restreinte dans Impact les packages Advanced et Total pour sélectionner les escouades Impact et les clients possédant les SKU Impact du 17 mai 2024.

Rubriques

Les sujets abordés porteront principalement sur la ServiceNow plateforme, avec la possibilité d'inclure des discussions sur les sujets suivants :

- Framework de tests automatisés (ATF)
- Gestion du service clientèle (CSM)
- Gestion des opérations IT (ITOM)
- Gestion des services IT (ITSM)
- Mises à niveau de la plateforme

- Reporting, Analyse des performances
- Gestion des portefeuilles de services
- Agent virtuel, Now Intelligence (AI)

Exemples de demandes

Rubrique	Exemples de rubriques ou de questions
Pratiques exemplaires	• Audit IRM : lignes directrices générales pour la réalisation d'audits de gestion des risques liés à l'information afin d'améliorer la sécurité et la conformité. • Gestion des risques liés aux politiques et à la conformité : Lignes directrices générales pour assurer la conformité et gérer efficacement les risques dans le cadre des politiques.
Mode d'emploi technique	Comment pouvons-nous créer un mappage dans l'assistant de mappage ETL (Extract Transform Load) pour une table personnalisée, telle qu'une table Matériel PC ?
Vue d'ensemble des options du produit	Comment identifier les numéros de référence de l'éditeur et comment les modèles logiciels sont-ils créés automatiquement dans Software Asset Management (SAM) ?
Vue d'ensemble du modèle de données	Quelle est la meilleure façon de créer le modèle de données de la base de données CMDB (Configuration Management Database) pour qu'il coïncide avec le mappage de services CSDM (Common Service Data Model) ?
Conseils d'implémentation	Comment configurer le workflow pour la lecture de codes-barres Mobile lors du lancement d'une demande ?

Soumettez des requêtes avec des informations détaillées à l'aide d'un formulaire d'admission. Consultez la rubrique [Demander l'accès à l'expertise](#) pour plus de détails sur la saisie de la demande.

Demander l'accès à l'expertise

Utilisez l'Initiative d'accès à l'expertise pour entrer en contact avec ServiceNow des experts en la matière par le biais de séances de coaching virtuel personnalisées.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur d'impact ou propriétaire de la plateforme d'impact

Procédure

1. Accédez à la **Impact > Initiatives et accélérateurs > Initiatives générales > Accès à l'expertise**.
2. Renseignez les champs du formulaire, Configurer l'initiative.

Champ	Description
Titre de l'initiative	Titre de la rubrique
Date de début	Date de début demandée
Quand en avez-vous besoin ?	Date de résolution préférée
Objectif business connexe	Objectif d'impact sélectionné dans la liste déroulante

Champ	Description
Groupe de parties prenantes	Disponible pour la sélection si les groupes de personnes concernées sont activés et configurés
Type d'instance	Sélectionnez si plusieurs types d'instances sont disponibles, tels que la production ou la sous-production
À quelle instance cela est-il lié ?	Si plusieurs instances sont disponibles, la liste déroulante est activée pour la sélection
Phase d'implémentation à laquelle cette demande se rapporte	Phase disponible dans la liste déroulante

3. Sélectionnez une **catégorie primaire** dans le formulaire, En quoi avez-vous besoin d'aide ?

4. Renseignez les champs du formulaire Workflow et détails du produit.

Champ	Description
Workflow	Nom du workflow spécifique à l'instance figurant dans la liste déroulante
Produit	Nom du produit d'instance spécifique figurant dans la liste déroulante
Option	Nom de l'aptitude d'impact spécifique figurant dans la liste déroulante
Description	Description très détaillée du problème ou de la question
Joindre un fichier	Image ou document permettant de clarifier la demande ou d'expliquer le problème

5. Saisissez les informations relatives à la progression du traitement de la demande dans le champ Quelles actions avez-vous effectuées jusqu'à présent ? forme.

6. Sélectionnez le responsable technique et d'autres contacts importants à inclure pour la demande dans le formulaire suivant, Qui d'autre devrait être impliqué ?.

7. Envoyez le formulaire.

Les membres de l'escouade Impact communiqueront avec vous pour vous demander des renseignements supplémentaires, les prochaines étapes ou une réponse à votre question.

8. Surveiller l'état et les tâches connexes dans **Impact > Initiatives et accélérateurs > Vos initiatives**.

Premiers pas avec l'assistance aux développeurs

La fonctionnalité Premiers pas avec l'assistance aux développeurs est une initiative d'impact qui facilite la compréhension de l'offre d'assistance pour les développeurs et l'identification des contacts désignés pour solliciter l'assistance aux développeurs.

Vue d'ensemble

La mise en route de l'assistance aux développeurs vous aide à identifier plus rapidement les solutions techniques des personnes concernées aux problèmes liés à l'accès à l'assistance aux développeurs. L'initiative comprend les avantages suivants :

- Permet à un ServiceNow chargé de clientèle de support (SAM) de vous aider à déterminer les personnes concernées à désigner comme contacts pour l'accès au support pour les développeurs
- Fournit aux administrateurs et aux développeurs une méthode simplifiée pour résoudre les problèmes associés aux personnalisations existantes

- Permet l'accès à un expert spécialisé pour aider à résoudre les problèmes de personnalisation
- Fournit des aperçus du périmètre de la personnalisation, y compris les règles métier, les scripts d'interface utilisateur (UI), les includes de script et les macros d'interface utilisateur
- Fournit une révision de jusqu'à 200 lignes de code personnalisé dans un modèle de correction

L'assistance aux développeurs est disponible dans les packages Advanced et Total Impact et offre une assistance d'expert dans le dépannage et le débogage des problèmes liés à la personnalisation. Pour en savoir plus sur l'assistance aux développeurs, reportez-vous à la section [Impact sur l'assistance aux développeurs](#).

Assistance aux développeurs	Dépannage et assistance
PME spécialisée	PME spécialisée pour vous aider à dépanner vos personnalisations
Large champ d'application	Périmètre de la personnalisation, qui comprend les règles métier, les scripts d'interface utilisateur, les includes de script et les macros d'interface utilisateur
Examine le code réel	Examen de jusqu'à 200 lignes de code
Accord sur les niveaux de service (P3- SLA) de priorité 3	Les demandes sont traitées sur une base P3
Code de correction de panne uniquement	L'assistance aux développeurs résout uniquement les problèmes liés au modèle de correction de panne de code personnalisé et non à un modèle préventif

Ce que vous obtenez

Session de révision de l'assistance aux développeurs (30 minutes)

- Examen de l'offre d'assistance pour les développeurs et de ce qui est dans le champ d'application et hors du champ d'application
- Explication de l'accès exclusif accordé aux contacts nommés
- Identification des personnes concernées appropriées à désigner comme contacts pour l'assistance aux développeurs
- Comment ajouter ou modifier des contacts nommés pour l'assistance aux développeurs
- Procédure de soumission d'une demande d'assistance pour les développeurs

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (obligatoire)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure le leadership et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie commerciale et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.

Ressource client	Responsabilités
administrateur(s) système (recommandé)	Maintient la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux applications ServiceNow et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Développeur(s) (recommandé)	Écrit le code pour la ServiceNow plateforme.
Expert(s) en la matière (recommandé)	Non-développeurs ayant une solide connaissance des processus liés aux personnalisations.

Exclusions et limitations

Le programme Premiers pas avec l'assistance aux développeurs n'inclut pas :

- Un examen détaillé de vos données
- Technique, dépannage pratique ou configuration
- Définition des solutions et définition du champ d'application des données de performances
- Prise de décision

Soins préventifs

Les soins préventifs sont un diagnostic des performances de l'instance haut de gamme, mené par un ingénieur, exécuté tous les trimestres.

Vue d'ensemble

Les soins préventifs aident à maintenir des performances optimales des grandes mises en œuvre stratégiques. ServiceNow Basés sur une analyse trimestrielle approfondie de la santé de l'instance de production, les soins préventifs comprennent les avantages suivants :

- Permet ServiceNow aux experts en performance d'obtenir une vue globale de bout en bout des performances de l'instance en examinant plus de 80 mesures couvrant tous les aspects du fonctionnement de l'instance, y compris des mesures qui ne sont normalement pas visibles par les parties prenantes du client.
- Fournit des aperçus des tendances d'intégrité des instances et des infrastructures au fil du temps, telles que la taille de l'instance, la base d'utilisateurs actifs et les performances de chaque application.
- Détecte les zones de conflit de ressources, de dégradation des performances ou de mauvaise configuration qui ont un impact actif sur l'expérience de l'utilisateur final ou sur la stabilité ou l'évolutivité de l'instance.
- Fournit des résultats personnalisés et ServiceNow des recommandations de pratiques exemplaires conçues pour décrire la cause première des problèmes, ainsi que suggérer des mesures correctives potentielles.
- Aide à développer les connaissances techniques des parties prenantes pour développer et soutenir la ServiceNow plateforme.
- Permet un partenariat direct entre les parties prenantes techniques et ServiceNow les experts de la performance pour discuter des résultats et, si nécessaire, aider à la mise en œuvre des améliorations.

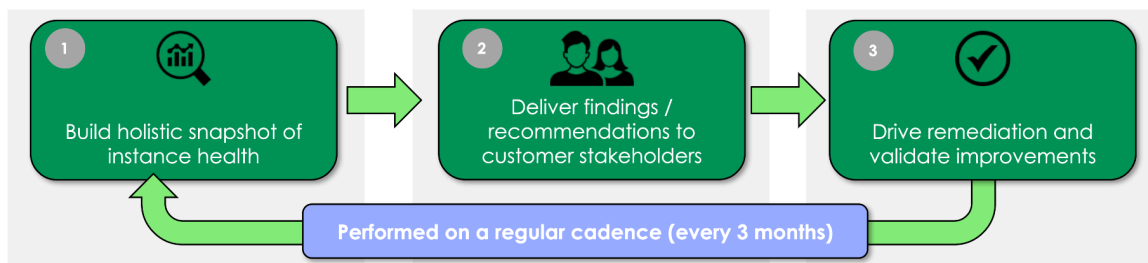
i Remarque :

Preventive Care est un pack complémentaire disponible pour les clients Total avec activation. Contactez votre responsable de la réussite client Impact pour plus d'informations.

Phases trimestrielles

Chaque engagement trimestriel sur les soins préventifs comprend trois phases :

1. Diagnostic mené par l'ingénieur de performance :
 - a. Une cadence de vérification trimestrielle de routine pour examiner les performances de l'instance client, l'intégrité de la plateforme et la progression au fil du temps
 - b. Accès à un ingénieur de performance senior ServiceNow qui vous aidera à identifier et à suivre les améliorations de performance et de base de données
2. Présentation aux parties prenantes du client : recommandations proactives pour mettre en évidence et examiner des problèmes spécifiques liés aux performances et à l'infrastructure de l'instance, ainsi qu'à l'efficacité et au coût des bases de données
3. Rattrapage guidé : plan de rattrapage ciblé qui fournit une aide pratique et guidée pour guider le client vers des améliorations

**i Remarque :**

Offert conformément à la description légale applicable disponible à l'<https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>.

Ce que vous obtenez**Session de lancement du client (la cadence se produit selon les besoins)**

- Processus de visite guidée, chronologies et périmètre de l'engagement
- Confirmer les fuseaux horaires pour l'alignement du travail
- Comprendre les problèmes spécifiques de performance ou d'évolutivité
- Réitérer les besoins en temps ou en ressources du client

Rapport trimestriel sur les résultats des soins préventifs

Examinez et discutez des points suivants :

- Évaluation holistique de l'intégrité et des performances globales de l'instance
- Tendances des performances de l'instance
- Recommandations priorisées pour améliorer l'intégrité et les performances de l'instance
- Mise en œuvre guidée des recommandations, y compris des composants tiers potentiels

Rapport de clôture de l’engagement en matière de soins préventifs

Comprend les éléments suivants :

- Résumé des recommandations mises en œuvre à la clôture de la consultation
- Récapitulatif de toutes les recommandations pour lesquelles la mise en œuvre est exceptionnelle
- Mesures d’amélioration des performances post-implémentation pour les recommandations terminées

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (obligatoire)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l’alignement de l’équipe sur la stratégie d’entreprise et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
administrateur(s) système (recommandé)	Maintient la stabilité et la facilité d’utilisation de la ServiceNow plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Développeur(s) (recommandé)	Écrit le code pour la ServiceNow plateforme.
Expert(s) en la matière (recommandé)	Les non-développeurs ayant une bonne connaissance des processus qui sont candidats au développement citoyen.

Exclusions et limitations

Les soins préventifs se limitent aux éléments suivants :

- Les activités de soins préventifs sont effectuées tous les trimestres.
- Exécuté sur une seule instance de production désignée par le client.
- Le déploiement de l’assistance de l’ingénieur en soins préventifs est limité à une période maximale de quatre semaines, après la livraison du rapport de soins préventifs.
- Assistance commercialement raisonnable sur les composants personnalisés ou tiers.
- L’ingénierie des soins préventifs ne remplace pas la fonction normale de soutien technique et ne prend pas en charge les cas d’assistance qui ne sont pas directement liés à l’engagement de soins préventifs de quatre semaines.

Catalogue d’accélérateurs

Il s’agit d’un catalogue Impact Accelerator complet qui combine les sous-catalogues Architecture, Stratégie et Technique.

Traduction automatique

Modèle de consommation

En fonction de votre pack Impact, Guide, Avancé ou Total, vous pouvez consommer un nombre fixe d'accélérateurs simultanément.

Nombre total d'accélérateurs simultanés par package Impact et par sous-catalogue

Package	Nombre total d'accélérateurs simultanés	Consommation simultanée par sous-catalogue		
		Stratégie	Architecture	Technique
Total	Six	Deux	Deux	Deux
Avancés	Trois	Un	Un	Un
Guidé	Un par un dans un catalogue			

Remarque :

Consultez [Mises en production de l'impact](#) pour accéder aux notes de version afin d'identifier les accélérateurs les plus récemment ajoutés ou mis à jour.

Accélérateurs disponibles dans chaque package

Les sorties et les formats de l'accélérateur ont des caractéristiques standardisées communes, mais peuvent différer d'un package à l'autre. Tous les accélérateurs ne sont pas disponibles pour chaque package. Les accélérateurs et les niveaux de fonctionnalités disponibles sont indiqués par les symboles suivants :

- ✓ = Ensemble de fonctionnalités standardisées communes
-  = Comprend des fonctionnalités uniques spécifiques à l'accélérateur
-  = Comprend des fonctionnalités uniques supplémentaires spécifiques à l'accélérateur

Environnements restreints et protégés

Dans le cadre de notre mission d'offrir en permanence la meilleure expérience client possible et dans le cadre de l'évolution des packages Impact, certains livrables d'impact, accélérateurs d'impact ou autres composants d'impact nécessitent des conditions générales supplémentaires en raison de la manière dont ils fonctionnent.

Secteur public des États-Unis (USPS)

Les accélérateurs du secteur public des États-Unis offrent aux clients du secteur public des États-Unis la possibilité de tirer parti de certains aspects de ces accélérateurs sans avoir à accepter les conditions supplémentaires ou dans des scénarios dans lesquels un environnement peut avoir des restrictions de service.

Plateforme protégée ServiceNow - Australie (SPP-AU)

Certaines activités de l'Impact Accelerator peuvent être limitées ou non disponibles pour les clients dans certains environnements restreints ou dans les centres de données protégés du programme d'évaluation agréé d'Infosec (IRAP) en Australie, ou pour les clients auto-hébergés.

Les accélérateurs qui proposent des versions spécifiques à USPS ou SPP-AU sont indiqués dans le sous-catalogue spécifique.

Accélérateurs d’architecture

Accélérateurs d’architecture Fournissez une compréhension fondamentale de la maturité des résultats commerciaux avec des recommandations ciblées sur ce qu’il faut faire ensuite pour tirer davantage de valeur de la plateforme.

Les accélérateurs qui proposent des versions spécifiques à USPS ou SPP-AU sont indiqués comme tels dans le sous-catalogue. Consultez le [catalogue Accelerator](#) pour plus d’informations.

Sous-catalogue d’Accélérateur d’architecture

Accélérateur	Package guidé	Package avancé	Forfait total	Environnements restreints et protégés
Plan d’architecture		#	✓	
Évaluation de l’état de préparation de l’intelligence artificielle		#	#	
CSDM (Common Service Data Model) Évaluation : total			#	
CSDM (Common Service Data Model) Évaluation : services d’application (analyse) : avancée		#		
CSDM (Common Service Data Model) Évaluation : Services d’entreprise (exécuter) : avancée		#		
CSDM (Common Service Data Model) Évaluation : données de base : avancée		#		
CSDM (Common Service Data Model) Services techniques d’évaluation (Walk) : avancé		#		
Gestion et gouvernance des données		#	#	
Examen de la conception		#	✓	
Évaluation de l’intégrité	#	✓	+	
Stratégie d’intégration		#	✓	
Topologies multi-instances		#	#	
Gouvernance technique		#	#	
Conception UX : Centre des employés		#	#	
Revue de l’expérience utilisateur : Centre des employés		#	#	
UX : Révision et conception de la taxonomie		#	#	SPP-AU

Traduction automatique

Accélérateurs de stratégies

Utilisez cette fonctionnalité [Accélérateurs de stratégies](#) pour approfondir les bonnes pratiques organisationnelles et de gouvernance avec la plateforme et améliorer les compétences de votre équipe afin de maintenir les performances de l’entreprise et de favoriser la ServiceNow réussite.

Les accélérateurs qui proposent des versions spécifiques à USPS ou SPP-AU sont indiqués comme tels dans le sous-catalogue. Consultez le [catalogue Accelerator](#) pour plus d’informations.

Sous-catalogue d’Accélérateur de stratégies

Accélérateur	Package guidé	Package avancé	Forfait total	Environnements restreints et protégés
Accélérateur d’adoption		#	#	
Centre d’Excellence et d’Innovation Design		#	✓	
Centre d’excellence et accélérateur d’évaluation de la maturité de l’innovation		#	#	
Accélérateur de préparation à l’examen de certification		#	#	
Engagement des champions		#	✓	
Conception d’un programme de développement des citoyens		#	#	
Gestion du service clientèle Évaluation de la maturité du produit		#	#	
Développer une stratégie de partenariat		#	✓	
Évaluation de la maturité HRSD		#	#	
Évaluation de la maturité de Gestion intégrée des risques		#	#	
Évaluation de la maturité ITSM		#	#	
Rapport sur la valeur à la demande	#	✓	✓	
Gouvernance de portefeuille		#	#	
Évaluation de la maturité de Project and Portfolio Management		#	#	
Gouvernance ServiceNow			#	
Dotation en personnel et revue des rôles		#	✓	
Gouvernance de la stratégie		#	#	

Traduction automatique

Sous-catalogue d’Accélérateur de stratégies (suite)

Accélérateur	Package guidé	Package avancé	Forfait total	Environnements restreints et protégés
Évaluation de la préparation à la réussite (SRA)		#	#	
Évaluation de la stratégie de formation		#	#	
Vision et stratégie		#		

Accélérateurs techniques

Accélérateurs techniques Accélérez l’utilisation et l’adoption des fonctionnalités spécifiques de la plateforme et du produit grâce à des démonstrations appliquées, un coaching personnalisé et les meilleures pratiques. Les accélérateurs sont dispensés par l’Impact Squad et des consultants techniques, au besoin.

Les accélérateurs qui proposent des versions spécifiques à USPS ou SPP-AU sont indiqués comme tels dans le sous-catalogue. Consultez le [catalogue Accelerator](#) pour plus d’informations.

Sous-catalogue d’accélérateur technique

Accélérateur	Package guidé	Package avancé	Forfait total	Environnements restreints et protégés
Accès à des experts		#	#	
Connexion d’expert		#	#	
Étendre votre Employee Center à Pro	#	#	#	SPP-AU
Présentation d’Instance - Guidé par l’observateur	#			
Lancez votre recherche IA	#	#	#	USPS
Lancez votre moteur d’application	#	#	#	USPS
Lancez vos tests automatisés	#	#	#	USPS
Lancez votre CMDB	#	#	#	
Lancez votre modèle de données de service commun (CSDM) : base	#			SPP-AU
Donnez un coup de fouet à votre Intelligence documentaire	#	#	#	SPP-AU
Lancez rapidement votre Centre des employés	#	#	#	USPS
Donnez un coup d’accélérateur à votre gestion des événements	#	#	#	SPP-AU
Lancez votre IA générative	#	#	#	

Traduction automatique

Sous-catalogue d'accélérateur technique (suite)

Accélérateur	Package guidé	Package avancé	Forfait total	Environnements restreints et protégés
Lancez la résolution automatique de vos problèmes	#	#	#	SPP-AU
Accélérez la migration de votre migration de Platform Analytics	#	#	#	
Lancez votre agent virtuel multilingue	#	#	#	USPS
Accélérez votre compréhension du langage naturel	#	#	#	
Accélérez le démarrage de votre analyse de plateforme	#	#	#	
Donnez un coup de fouet à votre intelligence prédictive		#	#	
Lancez votre exploration de processus	#	#	#	SPP-AU
Démarrez rapidement votre Espace de travail pour l'exploitation des services	#	#	#	USPS
Démarrez rapidement votre parcours vers l'IA ServiceNow			#	
Donnez un coup de fouet à votre Strategic Portfolio Management – Planning Workspace	#	#	#	
Lancez votre tableau de bord des performances	#	#	#	USPS
Accélérez votre Task Intelligence	#	#	#	
Lancez votre mise à niveau	#	#	#	USPS
Lancez votre agent virtuel	#	#	#	USPS
Optimisez votre recherche IA		#	#	
Optimisez votre CMDB	#	#	#	
Peaufinez votre Gestion des actifs matériels	#	#	#	
Optimisez votre gestion des ressources informatiques	#	#	#	
Optimisez votre ITOM Discovery	#	#	#	
Affinez votre analyse de plateforme	#	#	#	
Optimisez votre Gestion des actifs logiciels	#	#	#	

Traduction automatique

Sous-catalogue d'accélérateur technique (suite)

Accélérateur	Package guidé	Package avancé	Forfait total	Environnements restreints et protégés
Optimisez votre sécurité	#	#	#	
Optimiser votre Agent virtuel : évaluation		#	#	
TuneUp Your Virtual Agent – NLU (Natural Language Understanding)		#	#	
TuneUp Your Virtual Agent – Surveillance des performances		#	#	
TuneUp Your Virtual Agent – UX (User Experience)	#	#	#	

Accélérateurs d'architecture

Les accélérateurs d'architecture fournissent une compréhension fondamentale de la maturité des résultats commerciaux avec des recommandations ciblées sur ce qu'il faut faire ensuite pour tirer davantage de valeur de la plateforme.

Accélérateurs disponibles dans chaque package

Les sorties et les formats de l'accélérateur ont des caractéristiques standardisées communes, mais peuvent différer d'un package à l'autre. Tous les accélérateurs ne sont pas disponibles pour chaque package. Les accélérateurs et les niveaux de fonctionnalités disponibles sont indiqués par les symboles suivants :

- ✓ = Ensemble de fonctionnalités standardisées communes
- ✔ = Comprend des fonctionnalités uniques spécifiques à l'accélérateur
- ⊕ = Comprend des fonctionnalités uniques supplémentaires spécifiques à l'accélérateur

Sous-catalogue d'Accélérateur d'architecture

Accélérateur	Package guidé	Package avancé	Forfait total	Environnements restreints et protégés
Plan d'architecture		#	✔	
Évaluation de l'état de préparation de l'intelligence artificielle		#	#	
CSDM (Common Service Data Model) Évaluation : total			#	
CSDM (Common Service Data Model) Évaluation : services d'application (analyse) : avancée		#		

Sous-catalogue d’Accélérateur d’architecture (suite)

Accélérateur	Package guidé	Package avancé	Forfait total	Environnements restreints et protégés
CSDM (Common Service Data Model) Évaluation : Services d’entreprise (exécuter) : avancée		#		
CSDM (Common Service Data Model) Évaluation : données de base : avancée		#		
CSDM (Common Service Data Model) Services techniques d’évaluation (Walk) : avancé		#		
Gestion et gouvernance des données		#	#	
Examen de la conception		#	✓	
Évaluation de l’intégrité	#	✓	+	
Stratégie d’intégration		#	✓	
Topologies multi-instances		#	#	
Gouvernance technique		#	#	
Conception UX : Centre des employés		#	#	
Revue de l’expérience utilisateur : Centre des employés		#	#	
UX : Révision et conception de la taxonomie		#	#	SPP-AU

Évaluation de l’état de préparation de l’intelligence artificielle

L’accélérateur d’évaluation de l’état de préparation de l’intelligence artificielle (IA) fournit une évaluation et des conseils relatifs à votre préparation à l’adoption ServiceNow des options de l’IA.

Vue d'ensemble

Cet accélérateur vous fournit une évaluation et des conseils sur votre état de préparation à un ensemble sélectionné de capacités d’intelligence ServiceNow artificielle. Voici quelques exemples d’options :

- Recherche IA
- Résolution automatique des problèmes (ITSM, HRSD)
- Intelligence prédictive
- Task Intelligence (ITSM, CSM)
- Intelligence documentaire

Traduction automatique

- ServiceNow Options Now Assist de l'IA générative pour ITSM, CSM, HRSD, FSM, ITOM et Creator, telles que :
 - Résultats Genius Recherche IA
 - Synthèse des notes
 - Synthèse de la messagerie instantanée
 - Génération de notes de résolution
 - Synthèse des alertes
 - Aide à l'élaboration du code de création

Votre équipe d'impact fournit des conseils en fonction de vos réponses à une auto-évaluation de l'état de préparation de l'IA qui met en évidence les principaux critères de préparation liés aux options de l'IA que vous avez sélectionnées ServiceNow .

Consultez la rubrique [Enable AI experiences](#) pour plus d'informations sur les outils basés sur ServiceNow l'IA.

i Remarque :

Cet accélérateur est disponible pour Impact les forfaits Advanced et Total.

Ce que vous obtenez

i Important :

Votre escouade vous demandera de remplir un questionnaire d'admission fourni en préparation de la séance d'introduction dans le cadre de l'initiation à l'accélérateur.

Les activités de l'accélérateur sont dirigées par votre architecte de plateforme (PA).

Séance d'introduction à la clientèle (jusqu'à 120 minutes)

- Passez en revue l'approche de l'initiative et vos objectifs
- Établissez des attentes claires concernant le processus et votre participation, ainsi que le niveau de détail du livrable
- Passer en revue le plan d'IA ServiceNow et fournir une orientation aux options d'IA sélectionnées ServiceNow
- Vous demander d'effectuer une auto-évaluation de préparation de l'IA liée à vos options d'IA sélectionnées ServiceNow

Analyse d'auto-évaluation de la préparation de l'IA

Votre AP examine et analyse votre auto-évaluation de l'état de préparation de l'IA et les informations recueillies lors de la séance d'introduction pour préparer des recommandations

Session de recommandation du client (jusqu'à 120 minutes)

- Animez une discussion qui passe en revue votre état de préparation pour les options d'IA que vous avez sélectionnées ServiceNow
- Fournir des conseils et discuter des prochaines étapes pour améliorer votre préparation à l'IA

Session de suivi client (facultatif sur demande du client - jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses en lien avec les conseils de l'évaluation de préparation de l'IA

Livrables de préparation de l’IA

- Diapositives de l’atelier
- Préparation de l’IA Auto-évaluation sur les options sélectionnées de l’IA
- Conseils pour améliorer votre préparation à l’IA
- Prochaines étapes recommandées

Ressources client demandées

Ressource et responsabilités des clients

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (obligatoire)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l’alignement de l’équipe sur la stratégie d’entreprise et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur de la plateforme (obligatoire)	Responsable de l’administration quotidienne de la ServiceNow plateforme.
Piste Architecte d’entreprise (obligatoire)	Responsable de l’architecture, de la stratégie et de la gouvernance globales de l’entreprise.
Responsable de l’architecture technique (requis)	Responsable de l’architecture technique globale.
Propriétaire du processus ITSM (facultatif)	Possède le(s) processus(s) ITSM lié(s) au service ou au processus auxiliaire. Définit le processus de gestion des incidents de l’agent. Fournit les besoins de la solution ITSM.
Propriétaire du processus Customer Service Management (CSM) (facultatif)	Possède le ou les processus CSM liés au service ou au processus auxiliaire. Définit le processus de gestion des tickets de l’agent. Fournit les exigences pour la solution CSM. Responsable de la définition des processus de traitement des documents.
Propriétaire du processus Prestations de services de ressources humaines (HRSD) (facultatif)	Possède le(s) processus(s) HRSD lié(s) au service ou au processus auxiliaire. Définit le processus de gestion des tickets de l’agent. Fournit les exigences pour la solution HRSD. Responsable de la définition des processus de traitement des documents.
Propriétaire du processus Field Service Management (FSM) (facultatif)	Possède le ou les processus FSM liés au service ou au processus auxiliaire. Définit le processus de gestion des tickets FSM. Fournit les exigences pour la solution FSM.
Finances/Propriétaire du processus de chaîne d’approvisionnement (facultatif)	Responsable de la définition des processus de traitement des documents (par exemple, la rédaction et la saisie des bons de commande dans le système ERP).

Traduction automatique

Ressource et responsabilités des clients (suite)

Ressource client	Responsabilités
ServiceNow Propriétaire de développement (facultatif)	Possède les outils de développement et les processus de ServiceNow développement. Inclut la création de flux de processus. Identifie les opportunités d'automatisation.

Informations / Accès demandés

- Votre questionnaire d'admission doit être rempli au moins une semaine avant la séance de présentation du client.
- Votre auto-évaluation de l'état de préparation de l'IA doit être effectuée au moins une semaine avant votre session de recommandation client
- Matériaux d'impact, tels que :
 - Plan d'impact client
 - Plan d'architecture
 - Plan de valeur
 - Cartes d'options
 - Feuille de route de l'adoption du produit

Exceptions

Cet accélérateur n'inclut pas :

- Élaboration d'une feuille de route pour la mise en œuvre de l'IA
- Conception de solutions d'IA
- Implémentation des options de l'IA
- Dépannage technique ou rattrapage des options de l'IA

Plan d'architecture**Plan d'architecture – Avancé**

Le plan d'architecture – Accélérateur avancé fournit des conseils et des informations pour développer vos artefacts de plan d'architecture.

Vue d'ensemble

Le plan d'architecture - Advanced Accelerator fournit aux clients d'impact des exemples d'artefacts architecturaux pour prendre en charge votre environnement actuel ServiceNow afin de mieux comprendre l'architecture des données de base ServiceNow , l'architecture des applications et l'architecture de l'infrastructure technologique. Un plan d'architecture vise à vous fournir une visibilité claire sur votre ServiceNow architecture afin de permettre une gestion, une gouvernance et une prise de décision plus efficaces de la plateforme.

***i* Remarque :**

Cet accélérateur est disponible pour le Impact package Advanced.

Ce que vous obtenez

Réunion client d'alignement (jusqu'à 90 minutes)

- Présentation d'Architecture Blueprint Accelerator
- Définir les attentes en matière de processus et de profondeur de l'initiative
- Introduire trois catégories d'architecture :
 - Architecture de données
 - Architecture d'applications
 - Architecture de la technologie
- Présenter trois formes d'artefacts architecturaux :
 - Liste (ou catalogue)
 - Table (ou matrice)
 - Diagramme
- Communiquer les attentes en matière de participation des clients
- Définir le périmètre en référence à l'implémentation et à l'état actuels de l'architecture
- Identifier les rôles des participants aux réunions de travail, selon le champ d'application défini
- Demandez à remplir un questionnaire d'admission et toute autre entrée nécessaire. Reportez-vous à la section [Renseignements/accès demandés](#) pour obtenir des exemples.

Trois sessions de travail client (jusqu'à 120 minutes chacune)

- Présenter le plan d'architecture et l'accélérateur aux participants de la session de travail
- Introduire des catégories de plan d'architecture, selon le champ d'application défini
- Introduire les principes directeurs du plan d'architecture, selon le périmètre défini.
- Collaborez avec un architecte de plateforme pour identifier des exemples de modèles pertinents, selon le périmètre défini, et avec les conseils de l'architecte de plateforme, discutez des besoins des parties prenantes et commencez à remplir le contenu du modèle.
- Discutez des prochaines étapes pour continuer à affiner vos modèles après la conclusion de l'initiative

Session de suivi client (facultatif sur demande du client - jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses sur les conseils du plan d'architecture

Livrables du plan d'architecture

- Diapositives de l'atelier
- Modèles de plans d'architecture qui ont été lancés avec les conseils et en collaboration avec votre architecte de plateforme
- Bibliothèque d'exemples de modèles de plan d'architecture pour continuer à développer vos ServiceNow artefacts de plan d'architecture

Ressources client demandées

Ressource et responsabilités des clients

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire / Personne désignée de la plateforme (obligatoire)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie d'entreprise et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
ServiceNow Architecte de plateforme (obligatoire)	Responsable de l'architecture, de la stratégie et de la gouvernance globales ServiceNow de la plateforme.
ServiceNow Administrateur de la plateforme (obligatoire)	Responsable de l'administration quotidienne de la ServiceNow plateforme.
Gestionnaire CMDB (requis)	Maintient l'exactitude et l'intégrité des données de configuration CMDB. travaille avec Teams pour certifier les données.
Architecte(s) d'entreprise (recommandé)	Fournit une vue globale de la stratégie, des processus et des autres systèmes de l'organisation, y compris les politiques ou les exigences organisationnelles nécessaires. Permet de guider le propriétaire de la plateforme pour qu'il s'aligne sur les normes techniques ou fonctionnelles.
Gestionnaire de données (recommandé)	Responsable de la gestion globale et de la maintenance des ServiceNow données.
Gestionnaire de données de base (recommandé)	Responsable du sous-ensemble de données de base (par exemple, utilisateurs, groupes, sites, sociétés, départements, etc.).
Propriétaire des données d'intégration (recommandé)	Responsable d'une ou de plusieurs intégrations (par exemple, applications en cours d'intégration, transmission de données, flux de données, flux de processus, etc.).
Responsable du comité de gouvernance technique (recommandé)	Dirige le comité de gouvernance technique qui établit les politiques et procédures relatives aux données, à la sécurité, au développement, au changement et à la publication.
Propriétaire du projet (recommandé)	Responsable d'un ou plusieurs projets (applications en cours d'intégration, données en cours de transmission, flux de données, flux de processus, etc.). Définir et communiquer le projet dans lequel les données peuvent être impactées en termes de qualité, de sécurité et de risque.
ServiceNow Responsable du développement (recommandé)	Dirige le développement sur la ServiceNow plateforme.
Responsable des risques informatiques et de la conformité (recommandé)	S'assure que les protocoles de sécurité et les bonnes pratiques de l'organisation sont suivis au sein de la ServiceNow plateforme.
Architecte de sécurité (recommandé)	Responsable de la conception, de la construction, de la mise à l'essai et de la mise en œuvre de systèmes de sécurité au sein du réseau informatique d'une organisation.

Traduction automatique

Ressource et responsabilités des clients (suite)

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire/gestionnaire de l'application (recommandé)	Possède et définit les flux de données et de processus pour un processus/produit particulier (également appelé application).
Fournisseur de services principal / Fournisseur de livraison Lead (recommandé)	Dirige des services de développement et/ou de livraison par des tiers.

Informations / accès demandés

- Documentation relative à l'organisation, aux données, aux applications, à l'intégration, aux processus et à l'exploitation. La demande d'informations spécifiques dépendra de la portée définie pour chaque livraison d'initiative.
- Il peut être demandé au Client d'accorder à Impact ServiceNow Squad l'accès à l'instance du Client afin de fournir Impact Accelerator pendant la période de performance.

Exclusions

- Architecture d'entreprise
- Développer un plan d'architecture détaillé pour vos ServiceNow applications
- Concevoir votre modèle de données détaillé
- Élaborer des spécifications techniques détaillées d'intégration
- Développer votre flux de mise en production du code de développement d'application détaillé

Plan d'architecture – Total

Le plan d'architecture – Total Accelerator fournit des conseils et des informations pour développer vos artefacts de plan d'architecture.

Vue d'ensemble

Le plan d'architecture - Total Accelerator fournit aux clients d'impact des exemples d'artefacts architecturaux pour prendre en charge votre environnement actuel ServiceNow afin de mieux comprendre l'architecture des données principales ServiceNow, l'architecture des applications et l'architecture de l'infrastructure technologique. Un plan d'architecture vise à vous fournir une visibilité claire sur votre ServiceNow architecture afin de permettre une gestion, une gouvernance et une prise de décision plus efficaces de la plateforme.

** Remarque :**

Cet accélérateur est disponible pour le Impact package Total.

Ce que vous obtenez**Réunion client d'alignement (jusqu'à 90 minutes)**

- Présentation d'Architecture Blueprint Accelerator
- Définir les attentes en matière de processus et de profondeur de l'initiative
- Introduire trois formes de catégories d'architecture :

- Architecture de données
- Architecture d'applications
- Architecture de la technologie
- Présenter trois formes d'artefacts architecturaux :
 - Liste (ou catalogue)
 - Table (ou matrice)
 - Diagramme
- Communiquer les attentes en matière de participation des clients
- Définir le périmètre en référence à l'implémentation et à l'état actuels de l'architecture
- Identifier les rôles des participants aux réunions de travail, selon le champ d'application défini
- Demandez à remplir un questionnaire d'admission et toute autre entrée nécessaire. Reportez-vous à la section [Renseignements/accès demandés](#) pour obtenir des exemples.

Cinq sessions de travail client (jusqu'à 120 minutes chacune)

- Présenter le plan d'architecture et l'accélérateur aux participants de la session de travail
- Introduire des catégories de plan d'architecture, selon le champ d'application défini
- Introduire les principes directeurs du plan d'architecture, selon le périmètre défini
- Collaborer avec l'architecte de plateforme pour identifier des exemples de modèles pertinents, selon le périmètre défini, et avec les conseils de l'architecte de plateforme, discuter des besoins des parties prenantes et commencer à remplir le contenu du modèle
- Complétez les séances de travail par des conseils individuels supplémentaires de la part de l'architecte de la plateforme et de l'aide à l'élaboration d'artefacts.
- Discutez des prochaines étapes pour continuer à affiner vos modèles après la conclusion de l'initiative

Réunion de suivi avec le client (facultatif sur demande du client - jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses sur les conseils du plan d'architecture

Livrables du plan d'architecture

- Diapositives de l'atelier Plan d'architecture
- Modèles de plans d'architecture qui ont été lancés avec les conseils et en collaboration avec votre architecte de plateforme
- Bibliothèque d'exemples de modèles de plan d'architecture pour continuer à développer vos ServiceNow artefacts de plan d'architecture

Ressources client demandées

Ressource et responsabilités des clients

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire / Personne désignée de la plateforme (obligatoire)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie d'entreprise et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
ServiceNow Architecte de plateforme (obligatoire)	Responsable de l'architecture, de la stratégie et de la gouvernance globales ServiceNow de la plateforme.
ServiceNow Administrateur de la plateforme (obligatoire)	Responsable de l'administration quotidienne de la ServiceNow plateforme.
Gestionnaire CMDB (requis)	Maintient l'exactitude et l'intégrité des données de configuration CMDB. travaille avec Teams pour certifier les données.
Architecte(s) d'entreprise (recommandé)	Fournit une vue globale de la stratégie, des processus et des autres systèmes de l'organisation, y compris les politiques ou les exigences organisationnelles nécessaires. Permet de guider le propriétaire de la plateforme pour qu'il s'aligne sur les normes techniques ou fonctionnelles.
Gestionnaire de données (recommandé)	Responsable de la gestion globale et de la maintenance des ServiceNow données.
Gestionnaire de données de base (recommandé)	Responsable du sous-ensemble de données de base (par exemple, utilisateurs, groupes, sites, sociétés, départements, etc.).
Propriétaire des données d'intégration (recommandé)	Responsable d'une ou de plusieurs intégrations (par exemple, applications en cours d'intégration, transmission de données, flux de données, flux de processus, etc.).
Responsable du comité de gouvernance technique (recommandé)	Dirige le comité de gouvernance technique qui établit les politiques et procédures relatives aux données, à la sécurité, au développement, au changement et à la publication.
Propriétaire du projet (recommandé)	Responsable d'un ou plusieurs projets (applications en cours d'intégration, données en cours de transmission, flux de données, flux de processus, etc.). Définir et communiquer le projet dans lequel les données peuvent être impactées en termes de qualité, de sécurité et de risque.
ServiceNow Responsable du développement (recommandé)	Dirige le développement sur la ServiceNow plateforme.
Responsable des risques informatiques et de la conformité (recommandé)	S'assure que les protocoles de sécurité et les bonnes pratiques de l'organisation sont suivis au sein de la ServiceNow plateforme.
Architecte de sécurité (recommandé)	Responsable de la conception, de la construction, de la mise à l'essai et de la mise en œuvre de systèmes de sécurité au sein du réseau informatique d'une organisation.

Traduction automatique

Ressource et responsabilités des clients (suite)

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire/gestionnaire de l'application (recommandé)	Possède et définit les flux de données et de processus pour un processus/produit particulier (également appelé application).
Fournisseur de services principal / Fournisseur de livraison Lead (recommandé)	Dirige des services de développement et/ou de livraison par des tiers.

Informations / accès demandés

- Documentation relative à l'organisation, aux données, aux applications, à l'intégration, aux processus et à l'exploitation. La demande d'informations spécifiques dépendra de la portée définie pour chaque livraison d'initiative.
- Il peut être demandé au Client d'accorder à Impact ServiceNow Squad l'accès à l'instance du Client afin de fournir Impact Accelerator pendant la période de performance.

Exclusions

- Architecture d'entreprise
- Développer un plan d'architecture détaillé pour vos ServiceNow applications
- Concevoir votre modèle de données détaillé
- Élaborer des spécifications techniques détaillées d'intégration
- Développer votre flux de mise en production du code de développement d'application détaillé

CSDM (Common Service Data Model) Accélérateurs d'évaluation

Ces accélérateurs fournissent des aperçus de l'évaluation CSDM (Common Service Data Model).

- [CSDM \(Common Service Data Model\) Évaluation : données de base : avancée](#)
- [CSDM \(Common Service Data Model\) Évaluation : services d'application \(analyse\) : avancée](#)
- [CSDM \(Common Service Data Model\) Services techniques d'évaluation \(Walk\) : avancé](#)
- [CSDM \(Common Service Data Model\) Évaluation : Services d'entreprise \(exécuter\) : avancée](#)
- [CSDM \(Common Service Data Model\) Évaluation : total](#)

CSDM (Common Service Data Model) Évaluation : données de base : avancée

Cet accélérateur fournit des conseils pour évaluer et améliorer les données de base qui font partie de votre cadre de travail CSDM.

Vue d'ensemble

L'accélérateur Common Service Data Model Assessment - Foundation Data - Advanced Accelerator fournit aux clients d'impact du contenu sur les pratiques de pointe et des conseils prescriptifs sur CSDM - Foundation Data et la manière dont il prend en charge les processus au sein de la ServiceNow plateforme. Les interactions avec ServiceNow les experts techniques de CSDM et le contenu personnalisé sur CSDM pour l'organisation du client sont inclus.

Pour en savoir plus sur CSDM, reportez-vous à [Common Service Data Model](#) .

i Remarque :

Cet accélérateur est disponible dans le package Advanced.

Ce que vous obtenez

Séance d'introduction à la clientèle (jusqu'à 120 minutes)

- Examiner l'approche de l'initiative et définir les attentes en matière de processus et de profondeur du livrable
- Examiner les objectifs du client pour l'initiative
- Communiquer les attentes en matière de participation des clients

i Remarque :

L'initiative CSDM - Évaluation des données de base nécessite une participation active des clients et peut nécessiter l'inclusion de divers rôles clients pour répondre à l'étendue de l'application des données de base CSDM dans l'ensemble de l'organisation.

- Passer en revue les bases CSDM et CSDM - Bases des données de base
- Demander de remplir le questionnaire d'admission, l'auto-évaluation des données de base CSDM et fournir toute autre entrée demandée

Session de travail sur l'état actuel du client (jusqu'à 120 minutes)

- Discuter CSDM : état actuel des données de base
- Passer en revue le contenu des pratiques exemplaires

Analyse des données de base CSDM

L'architecte de plateforme examine et analyse le questionnaire d'admission du client et l'auto-évaluation des données de base CSDM, et prépare des recommandations

Session de recommandation du client (jusqu'à 120 minutes)

- Passer en revue le contenu des pratiques exemplaires
- CSDM actuel : recommandations de données de base
- Discuter des prochaines étapes possibles pour l'exécution et la mesure

Session de suivi client (facultatif à la demande du client (jusqu'à 60 minutes)

- Opportunité de questions et réponses relatives à CSDM : données de base
- Fournir des conseils supplémentaires sur les pratiques exemplaires

Livrables CSDM

- Diapositives de l'atelier
- CSDM : auto-évaluation des données de base
- Prochaines étapes recommandées

Ressources client demandées

Ressource et responsabilités des clients

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (obligatoire)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie d'entreprise et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur de la plateforme (obligatoire)	Responsable de l'administration quotidienne de ServiceNow la plateforme.
Piste Architecte d'entreprise (obligatoire)	Responsable de l'architecture, de la stratégie et de la gouvernance globales de l'entreprise.
Champion/Parrain de la CSDM (Obligatoire)	Sponsor exécutif plaidant en faveur de la CSDM dans l'ensemble de l'organisation
Modélisateur/gestionnaire de données CSDM (obligatoire)	Maintient l'exactitude et l'intégrité du CSDM, travaille avec les équipes pour certifier les données.
Gestionnaire CMDB (requis)	Maintient la précision et l'intégrité de la CMDB, travaille avec les équipes pour certifier les données
Propriétaire(s) de l'application (facultatif)	Gère la ou les ServiceNow applications (par exemple, ServiceNow le propriétaire HRSD).
Propriétaire(s) de service d'application (facultatif)	Gère toutes les applications d'une division donnée (par exemple, gestion des incidents ou propriétaire de l'application RH).
Propriétaire(s) du processus (facultatif)	Possède le(s) processus(s) lié(s) au service ou au processus auxiliaire. Définit le flux de processus (par exemple, les processus auxiliaires tels que la gestion des incidents ITSM, la gestion des changements ITSM, l'intégration des employés RH ou les demandes de gestion du service client).
Propriétaire(s) de service (facultatif)	Possède le service. Surveille les performances de service, pilote les changements de service, maintient à jour les données de service pour les services qui possèdent directement des données de base comme Ressources humaines, Gestion du service clientèle, Services financiers, Services sur site ou Installations.
Responsable du comité de gouvernance technique (facultatif)	Dirige le comité de gouvernance technique qui établit les politiques et procédures relatives aux données, à la sécurité, au développement, au changement et à la publication.
Administrateur de sécurité (facultatif)	Responsable de l'installation, de l'administration et du dépannage des options de sécurité et de la configuration conformes aux directives de gouvernance technique. Favorise le respect des politiques et procédures de sécurité.
Fournisseur de service principal/piste du fournisseur (facultatif)	Inclure si le client fait appel à un partenaire de développement tiers et que ce partenaire est impliqué dans la conception et/ou le développement d'applications et/ou de services exploitant les options du cadre de travail CSDM.

Informations / Accès demandés

- Questionnaire d'admission d'évaluation CSDM et CSDM : auto-évaluation des données de base complétée par le client au moins 1 semaine avant la session de travail client (à fournir par l'équipe ServiceNow)
- Modèle de données CSDM actuel
- Des supports d'impact tels que le plan d'impact pour le client, le plan d'architecture, le plan de valeur, la carte des options et la feuille de route d'adoption du produit

Exceptions

Cet accélérateur n'inclut pas les éléments suivants :

- Évaluation CMDB
- Éléments de configuration détectables (par exemple, serveurs, équipements mobiles, logiciels, etc.)
- Évaluation des services d'application CSDM, des services d'entreprise, des services techniques, du portefeuille
- Revue de la conception du modèle CSDM détaillé
- Dépannage technique de l'implémentation actuelle du cadre de travail CSDM
- Évaluation des services d'application CSDM, des services d'entreprise, des services techniques, du portefeuille
- Rattrapage technique CSDM
- Dépannage de Service Mapping
- Examen détaillé des processus techniques de gouvernance

CSDM (Common Service Data Model) Évaluation : services d'application (analyse) : avancée

Cet accélérateur fournit une évaluation et des conseils pour la maturité de l'analyse CSDM (Common Service Data Model), y compris les services d'application et les applications d'entreprise.

Vue d'ensemble

Évaluation du modèle de données de service commun : Services d'application (analyse) : avancée fournit aux clients d'impact une évaluation et des conseils basés sur les pratiques exemplaires associées aux éléments du cadre de travail Services d'application et Applications d'entreprise CSDM. Les interactions avec ServiceNow les experts en la matière de CSDM et le contenu personnalisé sur CSDM pour votre organisation sont inclus.

Pour en savoir plus sur CSDM, reportez-vous à [Common Service Data Model](#) .

Remarque :

Cet accélérateur est disponible pour le Impact package Advanced.

Ce que vous obtenez

Les activités de l'accélérateur sont dirigées par votre architecte de plateforme.

Séance d'introduction à la clientèle (jusqu'à 120 minutes)

- Examiner l'approche de l'initiative et définir les attentes en matière de processus et de profondeur du livrable
- Passez en revue vos objectifs pour l'initiative
- Communiquer les attentes en matière de participation

i Remarque :

L'initiative d'évaluation des services d'application CSDM nécessite une participation active des clients et peut nécessiter l'inclusion de divers rôles client pour couvrir l'étendue de la prise en charge des services d'application et des applications d'entreprise CSDM dans l'ensemble de l'organisation.

- Révision de haut niveau du cadre de travail CSDM et examen de base des services d'application et des applications d'entreprise CSDM (maturité d'analyse)
- Demandez de remplir votre questionnaire d'admission, l'auto-évaluation des services d'application CSDM et des applications d'entreprise, et fournissez toutes les autres entrées demandées

Session de travail sur l'état actuel du client (jusqu'à 120 minutes)

- Discuter de l'état actuel des services d'application et des applications d'entreprise CSDM
- Passer en revue le contenu des pratiques exemplaires

Analyse d'auto-évaluation CSDM

Votre architecte de plateforme examine et analyse votre questionnaire d'admission, votre auto-évaluation CSDM et les informations recueillies pour préparer des recommandations

Session de recommandation du client (jusqu'à 120 minutes)

- Passer en revue le contenu des pratiques exemplaires
- Examinez et discutez de vos recommandations personnalisées pour vous permettre de configurer au mieux vos services d'application et vos applications d'entreprise
- Discuter des prochaines étapes possibles pour l'exécution et la mesure

Session de suivi client (facultatif à la demande du client (jusqu'à 60 minutes))

Possibilité de questions et réponses sur les conseils fournis et les prochaines étapes

Livrables CSDM

- Diapositives de l'atelier
- Auto-évaluation CSDM sur les services d'application et les applications d'entreprise CSDM
- Prochaines étapes recommandées

Ressources client demandées

Ressource et responsabilités des clients

Ressource client	Responsabilités
Champion/Parrain de la CSDM (Obligatoire)	Sponsor exécutif plaidant en faveur de la CSDM dans l'ensemble de l'organisation
Propriétaire de la plateforme (obligatoire)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie d'entreprise et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur de la plateforme (obligatoire)	Responsable de l'administration quotidienne de ServiceNow la plateforme.
Piste Architecte d'entreprise (obligatoire)	Responsable de l'architecture, de la stratégie et de la gouvernance globales de l'entreprise.
Modélisateur/gestionnaire de données CSDM (obligatoire)	Maintient l'exactitude et l'intégrité du CSDM, travaille avec les équipes pour certifier les données.
Gestionnaire CMDB (requis)	Maintient la précision et l'intégrité de la CMDB, travaille avec les équipes pour certifier les données
Propriétaire(s) de l'application (requis)	Gère la ou les ServiceNow applications (par exemple, ServiceNow le propriétaire HRSD).
Propriétaire(s) de service d'application (requis)	Gère toutes les applications d'une division donnée (par exemple, gestion des incidents ou propriétaire de l'application RH).
Propriétaire(s) du processus (facultatif)	Possède le(s) processus(s) lié(s) au service ou au processus auxiliaire. Définit le flux de processus (par exemple, les processus auxiliaires tels que la gestion des incidents ITSM, la gestion des changements ITSM, l'intégration des employés RH ou les demandes de gestion du service client).
Propriétaire(s) de service (facultatif)	Possède le service. Surveille les performances de service, pilote les changements de service, maintient à jour les données de service pour les services qui possèdent directement des données de base comme Ressources humaines, Gestion du service clientèle, Services financiers, Services sur site ou Installations.
Responsable du comité de gouvernance technique (facultatif)	Dirige le comité de gouvernance technique qui établit les politiques et procédures relatives aux données, à la sécurité, au développement, au changement et à la publication.
Administrateur de sécurité (facultatif)	Responsable de l'installation, de l'administration et du dépannage des options de sécurité et de la configuration conformes aux directives de gouvernance technique. Favorise le respect des politiques et procédures de sécurité.
Fournisseur de service principal/piste du fournisseur (facultatif)	Inclure si le client fait appel à un partenaire de développement tiers et que ce partenaire est impliqué dans la conception et/ou le développement d'applications et/ou de services exploitant les options du cadre de travail CSDM.

Prérequis

L'achèvement de l'accélérateur [CSDM \(Common Service Data Model\) Évaluation : données de base : avancée](#) .

Informations / Accès demandés

- Questionnaire d'admission de l'évaluation CSDM et auto-évaluation des services d'application et des applications d'entreprise CSDM remplis par le client au moins une semaine avant la session de travail du client (à fournir par l'équipe ServiceNow)
- Modèle de données CSDM actuel
- Les documents d'impact, tels que le plan d'impact sur le client, le plan d'architecture, le plan de valeur, la carte des options et la feuille de route d'adoption du produit

Exceptions

Cet accélérateur n'inclut pas les éléments suivants :

- Évaluation CMDB
- Éléments de configuration détectables (par exemple, serveurs, équipements mobiles, logiciels, etc.)
- Assistance à la conception de modèles CSDM de haut niveau
- Revue de la conception du modèle CSDM détaillé
- Évaluation des données de base CSDM
- Évaluation des services d'entreprise, des services techniques ou du portefeuille CSDM
- Dépannage technique de l'implémentation actuelle du cadre de travail CSDM
- Rattrapage technique CSDM
- Dépannage de Service Mapping
- Examen détaillé des processus techniques de gouvernance

CSDM (Common Service Data Model) Services techniques d'évaluation (Walk) : avancé

Cet accélérateur fournit une évaluation et des conseils pour la maturité de CSDM Walk, y compris les services techniques et les offres de services techniques.

Vue d'ensemble

Évaluation du modèle de données de service commun – Services techniques (Walk) - Advanced fournit Impact aux clients une évaluation et des conseils basés sur les pratiques majeures liées aux éléments de cadre de travail Services techniques et Offres de services techniques CSDM. Les interactions avec ServiceNow les experts en la matière de CSDM et le contenu personnalisé sur CSDM pour votre organisation sont inclus.

Pour en savoir plus sur CSDM, reportez-vous à [Common Service Data Model](#) .

Remarque :

Cet accélérateur est disponible pour le Impact package Advanced.

Ce que vous obtenez

Les activités de l'accélérateur sont dirigées par votre architecte de plateforme.

Séance d'introduction à la clientèle (jusqu'à 240 minutes)

- Examiner l'approche de l'initiative et définir les attentes en matière de processus et de profondeur du livrable
- Passez en revue vos objectifs pour l'initiative
- Communiquer les attentes en matière de participation

** Remarque :**

L'initiative d'évaluation des services techniques CSDM nécessite une participation active des clients et peut nécessiter l'inclusion de divers rôles client pour répondre à l'étendue du support des services techniques CSDM dans votre organisation.

- Examen de haut niveau du cadre de travail CSDM et examen des bases des offres de services techniques CSDM (maturité Walk)
- Demandez de remplir votre questionnaire d'admission, l'auto-évaluation des services techniques CSDM et fournissez toutes les autres entrées demandées

Session de travail sur l'état actuel du client (jusqu'à 120 minutes)

- Discuter de l'état actuel des services techniques CSDM et des offres de services techniques
- Passer en revue le contenu des pratiques exemplaires

Analyse d'auto-évaluation CSDM

Votre architecte de plateforme examine et analyse votre questionnaire d'admission, votre auto-évaluation CSDM et les informations recueillies lors de la séance de travail pour préparer des recommandations

Session de recommandation du client (jusqu'à 120 minutes)

- Passer en revue le contenu des pratiques exemplaires
- Examinez et discutez de vos recommandations personnalisées pour vous permettre de configurer au mieux vos services techniques Offres de services techniques
- Discuter des prochaines étapes possibles pour l'exécution et la mesure

Session de suivi client (facultatif à la demande du client (jusqu'à 60 minutes)

Possibilité de questions et réponses sur les conseils fournis et les prochaines étapes

Livrables CSDM

- Diapositives de l'atelier
- Auto-évaluation CSDM sur les services techniques et les offres de services techniques CSDM
- Prochaines étapes recommandées

Ressources client demandées

Ressource et responsabilités des clients

Ressource client	Responsabilités
Champion/Parrain de la CSDM (Obligatoire)	Parrain exécutif qui défend la CSDM dans l'ensemble de l'organisation.
Propriétaire de la plateforme (obligatoire)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie d'entreprise et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur de la plateforme (obligatoire)	Responsable de l'administration quotidienne de ServiceNow la plateforme.
Piste Architecte d'entreprise (obligatoire)	Responsable de l'architecture, de la stratégie et de la gouvernance globales de l'entreprise.
Modélisateur/gestionnaire de données CSDM (obligatoire)	Maintient l'exactitude et l'intégrité du CSDM, travaille avec les équipes pour certifier les données.
Propriétaire(s) / gestionnaire(s) du service technique (obligatoire)	Est propriétaire du service technique et des offres (par exemple, serveurs, applications, bases de données, réseaux, cloud, centres de données). Surveille les performances du service, dirige les changements de service et maintient les données de service à jour. • Propriétaire de service : rôle stratégique engagé dans la propriété des services. En règle générale, cette personne se situe au niveau du directeur au sein du service informatique. Elle est responsable d'un service donné et de ses offres, de bout en bout, et tout au long du cycle de vie complet. Pas très impliqué dans les opérations quotidiennes du service. • Gestionnaire de service : Rôle opérationnel engagé dans la gestion d'un service. En règle générale, cette personne se situe au niveau du directeur au sein du service informatique. Elle est responsable de la fourniture et de l'exploitation quotidiennes d'un service.
Gestionnaire CMDB (facultatif)	Maintient la précision et l'intégrité de la CMDB, travaille avec les équipes pour certifier les données.
Responsable du comité de gouvernance technique (facultatif)	Dirige le comité de gouvernance technique qui établit les politiques et procédures relatives aux données, à la sécurité, au développement, au changement et à la publication.
Administrateur de sécurité (facultatif)	Responsable de l'installation, de l'administration et du dépannage des options de sécurité et de la configuration conformes aux directives de gouvernance technique. Favorise le respect des politiques et procédures de sécurité.

Ressource et responsabilités des clients (suite)

Ressource client	Responsabilités
Fournisseur de service principal/ piste du fournisseur (facultatif)	Inclure si le client fait appel à un partenaire de développement tiers et que ce partenaire est impliqué dans la conception et/ou le développement d'applications et/ou de services exploitant les options du cadre de travail CSDM.
Propriétaire(s) du processus technique (facultatif)	Possède le(s) processus(s) lié(s) au service technique ou au processus auxiliaire. Définit le flux de processus, en mettant l'accent sur les processus qui définissent le service technique.
Propriétaire/gestionnaire du portefeuille de services techniques (facultatif)	Supervise un portefeuille de services. Surveille la performance de l'ensemble du portefeuille. Le propriétaire du portefeuille dispose de l'autorité globale, généralement au niveau du DSI. Le gestionnaire de portefeuille est le rôle opérationnel engagé dans l'administration globale d'un portefeuille.
Propriétaire(s) de l'application (facultatif)	À des fins de gestion du portefeuille d'applications, est propriétaire de l'application qui sous-tend le service technique. Possède l'application dans le domaine Conception CSDM (Architecture d'entreprise).

Prérequis

Achèvement des accélérateurs suivants :

- [CSDM \(Common Service Data Model\) Évaluation : données de base : avancée](#)
- [CSDM \(Common Service Data Model\) Évaluation : services d'application \(analyse\) : avancée](#)

Informations / Accès demandés

- Questionnaire d'admission d'évaluation CSDM et auto-évaluation des services techniques CSDM remplis par le client au moins une semaine avant la session de travail client (à fournir par l'équipe ServiceNow)
- Modèle de données CSDM actuel
- Les supports d'impact, tels que le plan d'impact sur le client, le plan d'architecture, le plan de valeur, les cartes d'options et la feuille de route d'adoption du produit

Exceptions

Cet accélérateur n'inclut pas les éléments suivants :

- Évaluation CMDB
- Éléments de configuration détectables (par exemple, serveurs, équipements mobiles, logiciels, etc.)
- Assistance à la conception de modèles CSDM de haut niveau

- Revue de la conception du modèle CSDM détaillé
- Évaluation des données de base CSDM, des services d'entreprise, des services techniques ou des portefeuilles de services
- Conception de votre modèle de services ou examen de la conception de votre modèle de services
- Conception de votre catalogue (par exemple, hiérarchie, taxonomie) ou revue de la conception de votre catalogue
- Dépannage technique de l'implémentation actuelle du cadre de travail CSDM
- Rattrapage technique CSDM
- Dépannage de Service Mapping
- Examen détaillé des processus techniques de gouvernance

CSDM (Common Service Data Model) Évaluation : Services d'entreprise (exécuter) : avancée

Cet accélérateur fournit une évaluation et des conseils pour la maturité d'exécution de CSDM, y compris les services d'entreprise, les offres de services d'entreprise, les éléments de catalogue de demandes et le portefeuille de services (d'entreprise).

Vue d'ensemble

Évaluation du modèle de données de service commun – Services d'entreprise (exécuter) - avancé fournit Impact aux clients une évaluation et des conseils basés sur les pratiques majeures liées aux éléments de cadre de travail CSDM Services d'entreprise, Offres de services d'entreprise, Demander des éléments de catalogue et Portefeuille des services. Les interactions avec ServiceNow les experts en la matière de CSDM et le contenu personnalisé sur CSDM pour votre organisation sont inclus.

Pour en savoir plus sur CSDM, reportez-vous à [Common Service Data Model](#) .

Remarque :

Cet accélérateur est disponible pour le Impact package Advanced.

Ce que vous obtenez

Les activités de l'accélérateur sont dirigées par votre architecte de plateforme.

Séance d'introduction à la clientèle (jusqu'à 240 minutes)

- Examiner l'approche de l'initiative et définir les attentes en matière de processus et de profondeur du livrable
- Passez en revue vos objectifs pour l'initiative
- Communiquer les attentes en matière de participation

Remarque :

L'initiative d'évaluation des services d'entreprise CSDM nécessite une participation active des clients et peut nécessiter l'inclusion de divers rôles client pour couvrir l'étendue de la prise en charge des services d'entreprise CSDM dans votre organisation.

- Examen de haut niveau du cadre de travail CSDM et examen des bases des services d'entreprise CSDM, des offres de services d'entreprise,

des éléments de catalogue de demandes et du portefeuille des services d'entreprise (maturité d'exécution)

- Demandez à remplir votre questionnaire d'admission, l'auto-évaluation des services d'entreprise CSDM et fournissez toutes les autres entrées demandées

Session de travail sur l'état actuel du client (jusqu'à 180 minutes)

- Discutez de l'état actuel des services d'entreprise CSDM, qui comprend également les offres de services d'entreprise, les éléments de catalogue de demandes et le portefeuille de services d'entreprise.
- Passer en revue le contenu des pratiques exemplaires

Analyse d'auto-évaluation CSDM

Votre architecte de plateforme examine et analyse votre questionnaire d'admission, votre auto-évaluation CSDM et les informations recueillies pour préparer des recommandations

Session de recommandation du client (jusqu'à 120 minutes)

- Passer en revue le contenu des pratiques exemplaires
- Examinez et discutez de vos recommandations personnalisées pour vous permettre de configurer au mieux vos services d'entreprise et les éléments connexes.
- Discuter des prochaines étapes possibles pour l'exécution et la mesure

Session de suivi client (facultatif à la demande du client (jusqu'à 60 minutes))

Possibilité de questions et réponses sur les conseils fournis et les prochaines étapes

Livrables CSDM

- Diapositives de l'atelier
- Auto-évaluation CSDM sur les services d'entreprise CSDM
- Prochaines étapes recommandées

Ressources client demandées

Ressource et responsabilités des clients

Ressource client	Responsabilités
Champion/Parrain de la CSDM (Obligatoire)	Parrain exécutif qui défend la CSDM dans l'ensemble de l'organisation.
Propriétaire de la plateforme (obligatoire)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie d'entreprise et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur de la plateforme (obligatoire)	Responsable de l'administration quotidienne de ServiceNow la plateforme.
Piste Architecte d'entreprise (obligatoire)	Responsable de l'architecture, de la stratégie et de la gouvernance globales de l'entreprise.

Ressource et responsabilités des clients (suite)

Ressource client	Responsabilités
Modélisateur/gestionnaire de données CSDM (obligatoire)	Maintient l'exactitude et l'intégrité du CSDM, travaille avec les équipes pour certifier les données.
Propriétaire(s) / gestionnaire(s) de service d'entreprise (obligatoire)	Possède le service et les offres d'entreprise. Surveille les performances de service, pilote les changements de service, maintient à jour les données de service pour ces services, par exemple, Gestion des services IT, Ressources humaines, Gestion du service clientèle, Gestion financière, Services sur site ou Installations. Propriétaire de service : rôle stratégique engagé dans la propriété des services. En règle générale, cette personne se situe au niveau du directeur au sein du service informatique. Elle est responsable d'un service donné et de ses offres, de bout en bout, et tout au long du cycle de vie complet. Pas très impliqué dans les opérations quotidiennes du service. Gestionnaire de service : Rôle opérationnel engagé dans la gestion d'un service. En règle générale, cette personne se situe au niveau du directeur au sein du service informatique. Elle est responsable de la fourniture et de l'exploitation quotidiennes d'un service.
Propriétaire/gestionnaire de portefeuille de services d'entreprise (obligatoire)	Supervise un portefeuille de services. Surveille la performance de l'ensemble du portefeuille. Le propriétaire du portefeuille dispose de l'autorité globale, généralement au niveau du DSI. Le gestionnaire de portefeuille est le rôle opérationnel engagé dans l'administration globale d'un portefeuille.
Gestionnaire CMDB (facultatif)	Maintient la précision et l'intégrité de la CMDB, travaille avec les équipes pour certifier les données.
Responsable du comité de gouvernance technique (facultatif)	Dirige le comité de gouvernance technique qui établit les politiques et procédures relatives aux données, à la sécurité, au développement, au changement et à la publication.
Administrateur de sécurité (facultatif)	Responsable de l'installation, de l'administration et du dépannage des options de sécurité et de la configuration conformes aux directives de gouvernance technique. Favorise le respect des politiques et procédures de sécurité.
Fournisseur de services principaux/piste du fournisseur (facultatif)	Inclure si le client fait appel à un partenaire de développement tiers et que ce partenaire est impliqué dans la conception et/ou le développement d'applications et/ou de services exploitant les options du cadre de travail CSDM.
Propriétaire(s) du processus business (facultatif)	Possède le ou les processus liés au service d'entreprise. Définit le flux de processus, en mettant l'accent sur les processus qui dépendent du service d'entreprise. Exemples : propriétaire du processus d'incident de Gestion

Ressource et responsabilités des clients (suite)

Ressource client	Responsabilités
	des services IT, propriétaire du processus de changement de la gestion des services IT, propriétaire du processus de ticket de Gestion du service clientèle, propriétaire du processus de commande de travaux de Gestion des services sur site.
Propriétaire(s) de l'application (facultatif)	À des fins de gestion du portefeuille d'applications, est propriétaire de l'application qui sous-tend le service d'entreprise. Possède l'application dans le domaine de conception CSDM (architecture d'entreprise)

Prérequis

L'achèvement des accélérateurs suivants :

- CSDM (Common Service Data Model) Évaluation : données de base : avancée
- CSDM (Common Service Data Model) Évaluation : services d'application (analyse) : avancée
- CSDM (Common Service Data Model) Services techniques d'évaluation (Walk) : avancé

Informations / Accès demandés

- Questionnaire d'admission d'évaluation CSDM et auto-évaluation des services d'entreprise CSDM remplis par le client au moins une semaine avant la session de travail client (à fournir par l'équipe ServiceNow)
- Modèle de données CSDM actuel
- Impact tels que le plan client, le plan d'architecture Impact , le plan de valeur, les cartes d'options et la feuille de route d'adoption du produit

Exceptions

Cet accélérateur n'inclut pas les éléments suivants :

- Évaluation CMDB
- Éléments de configuration détectables (par exemple, serveurs, équipements mobiles, logiciels, etc.)
- Assistance à la conception de modèles CSDM de haut niveau
- Revue de la conception du modèle CSDM détaillé
- Évaluation des données de base CSDM, des services d'application ou des services techniques
- Conception de votre modèle de services ou examen de la conception de votre modèle de services
- Conception de votre catalogue, telle que la hiérarchie ou la taxonomie, ou revue de la conception de votre catalogue
- Dépannage technique de l'implémentation actuelle du cadre de travail CSDM
- Rattrapage technique CSDM

- Dépannage de Service Mapping
- Examen détaillé des processus techniques de gouvernance

CSDM (Common Service Data Model) Évaluation : total

Orientations pour évaluer et améliorer le cadre de travail de la CSDM

Vue d'ensemble

L'évaluation CSDM fournit aux clients impactés des pratiques de pointe, du contenu et des conseils prescriptifs sur le cadre de travail CSDM et la manière dont il prend en charge les processus au sein de la plateforme ServiceNow. Elle comprend des interactions avec les experts techniques CSDM de ServiceNow, ainsi qu'une évaluation personnalisée et le contenu associé sur CSDM pour l'organisation du client.

Ce que vous obtenez

Séance d'introduction à la clientèle (jusqu'à 60 minutes)

- Présenter l'initiative d'évaluation CSDM
- Examiner l'approche de l'initiative, le processus de définition de la portée et la profondeur des livrables
- Communiquer les attentes en matière de participation des clients ; participation, demande Contacts des participants du client

***i* Remarque :**

L'évaluation CSDM implique la participation active des clients à partir de divers rôles clients pour aborder l'étendue de l'application du cadre de travail CSDM dans l'ensemble de l'organisation.

- Demander l'achèvement du questionnaire de collecte d'informations, de supports, de données et de toute autre entrée

Session de travail de lancement du client (jusqu'à 2 heures)

- Examiner les documents fournis par le client
- Présenter la CSDM, sa valeur et son potentiel
- Présentez l'initiative d'évaluation CSDM. Les dimensions de l'évaluation comprennent :
 - Maturité CSDM (données de base, ramper, marcher, courir, voler)
 - Personnes, processus, technologie
- Examiner l'approche de l'initiative, le processus de définition de la portée et la profondeur des livrables
- Discuter des objectifs du client pour l'initiative
- Discuter des défis de l'état actuel et des obstacles perçus
- Passer en revue les bases CSDM

Session de travail sur la découverte de l'état actuel du client (jusqu'à 1,5 heure)

- Discuter de la feuille de route CSDM du client
- Discuter des applications et/ou services prioritaires identifiés par le client
- Examiner le modèle de données CSDM du client associé aux applications et/ou services prioritaires

Définition du champ d'application client Session de travail (jusqu'à 1,5 heure)

- Examiner les principes directeurs de la CSDM
- Définissez le périmètre de l'évaluation CSDM en tenant compte des priorités d'application/de service du client et de son niveau de maturité CSDM actuel, ainsi que des alternatives de périmètre suivantes :
 - Évaluation des données de base
 - Évaluation d'exploration
 - Évaluation de la marche
 - Exécuter l'évaluation
 - Évaluation des mouches

Évaluation approfondie CSDM

- Activité d'évaluation approfondie pour un périmètre défini qui inclut l'évaluation des personnes, des processus et de la technologie.
- L'évaluation est réalisée par l'architecte de plateforme en partenariat avec le propriétaire de la plateforme client et les experts en matière de données, d'applications et/ou de services (SME) associés.

Séance d'examen par le client (jusqu'à 2 heures)

- Présenter les résultats de l'évaluation CSDM
- Fournir des recommandations d'implémentation CSDM
- Aligner les recommandations CSDM avec la valeur et les résultats du cadre de travail CSDM
- Discuter des prochaines étapes possibles pour l'exécution des recommandations et la mesure des résultats des recommandations

Livrables de l'évaluation CSDM

- Diaporama complet de la session de travail, y compris les références CSDM supplémentaires
- Feuille de calcul d'évaluation approfondie de l'état actuel : comprend des recommandations standard
- Notes de planification d'action pour les étapes suivantes

Session de suivi client (facultatif à la demande du client - jusqu'à 60 min)

- Opportunité de questions-réponses en lien avec CSDM
- Fournir des conseils supplémentaires sur les pratiques exemplaires

Ressources client demandées

Des représentants du client seront impliqués, notamment pour faciliter l'accès aux enregistrements et/ou outils ServiceNow qui seront inspectés dans le cadre de la CSDM.

Ressource et responsabilités des clients

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme : obligatoire	
Propriétaire de la plateforme : obligatoire	Responsable de la responsabilité globale de la plateforme ServiceNow. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la feuille de route ServiceNow, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur de la plateforme : obligatoire	Responsable de l'administration et de la maintenance quotidiennes, y compris la configuration et l'assistance.
Administrateur de la plateforme : obligatoire	Responsable de l'administration et de la maintenance quotidiennes, y compris la configuration et l'assistance.
Architecte d'entreprise : obligatoire	Prend des décisions d'investissement stratégiques en comprenant les capacités de l'entreprise.
Modélisateur/gestionnaire des données CSDM : obligatoire	Maintient l'exactitude et l'intégrité du CSDM, travaille avec les équipes pour certifier les données.
Gestionnaire CMDB : obligatoire	Maintient la précision et l'intégrité de la CMDB, travaille avec les équipes pour certifier les données.
Propriétaire(s) de l'application : obligatoire	Gère la ou les applications ServiceNow (par exemple, le propriétaire ServiceNow HRSD).
Propriétaire(s) de service d'application : obligatoire	Gère tous les services d'applications d'une division donnée (par exemple, propriétaire de services d'application ITSM ou RH).
Propriétaire(s) de portefeuilles de services : obligatoire(s)	Possède un portefeuille – collection de services. Surveille les performances du portefeuille.
Propriétaire(s) du processus : obligatoire	Possède le(s) processus(s) lié(s) au service ou au processus auxiliaire. Définit le flux de processus (par exemple, les processus auxiliaires tels que : gestion des incidents ITSM, gestion des changements ITSM, intégration des employés).
Responsable du conseil d'administration de la gouvernance technique – Obligatoire	Dirige le comité de gouvernance technique qui établit les politiques et procédures relatives aux données, à la sécurité, au développement, au changement et à la publication.
Administrateur de sécurité : requis	Dirige l'administration de la configuration de sécurité ServiceNow conforme aux directives de gouvernance technique.

Traduction automatique

Ressource et responsabilités des clients (suite)

Ressource client	Responsabilités
Fournisseur de service principal/fournisseur principal : facultatif	Inclure si le client fait appel à un partenaire de développement tiers et que ce partenaire est impliqué dans la conception et/ou le développement d'applications et/ou de services exploitant les options du cadre de travail CSDM.

Informations / Accès demandés

- Organigramme
- Feuille de route ServiceNow
- Feuille de route des applications (techniques) et des services (techniques/métier) CSDM
- Questionnaire de collecte d'informations CSDM rempli par le client au moins 1 semaine avant la session de travail de lancement du client (à fournir par ServiceNow)
 - Modèle de données CSDM (modèle à fournir par ServiceNow)
 - CSDM RACI / Modèle de gouvernance
 - Captures d'écran du tableau de bord CSDM Data Foundations
 - Modèle de données CMDB
 - Captures d'écran du tableau de bord CMDB Data Foundations
- L'évaluation CSDM comprend l'inspection des enregistrements et des outils sur l'instance ServiceNow du client. Par conséquent, l'architecte de plateforme ServiceNow aura besoin d'accéder à l'instance du client. Voici quelques méthodes possibles pour satisfaire à l'exigence d'accès PA :
 - Fournir à PA un accès de connexion direct temporaire à l'instance système du client avec les rôles et autorisations appropriés pour accéder aux enregistrements et outils nécessaires
 - Alternative 2 : jumeler l'assistant personnel à un employé représentatif qui dispose des rôles et des autorisations nécessaires pour accéder aux enregistrements et aux outils nécessaires

Exceptions

Cet accélérateur n'inclut pas :

- Évaluation CMDB
- Revue de la conception du modèle CSDM détaillé
- Dépannage technique de l'implémentation actuelle du cadre de travail CSDM
- Rattrapage technique CSDM
- Dépannage de Service Mapping
- Examen détaillé des processus techniques de gouvernance

Gestion et gouvernance des données

Cet accélérateur fournit des informations et des conseils pour évaluer et améliorer vos pratiques de gestion et de gouvernance des données.

Vue d'ensemble

L'accélérateur de gestion et de gouvernance des données fournit aux clients d'impact une auto-évaluation, un contenu de pratique de pointe et des conseils pour gérer et gouverner les données de votre ServiceNow implémentation afin d'atteindre des niveaux élevés de qualité des données.

i Remarque :

Cet accélérateur est disponible en packs Advanced et Total.

Ce que vous obtenez

Séance d'introduction à la clientèle (jusqu'à 60 minutes)

- Introduisez cinq piliers pour la gestion des données :
 - Architecture de données
 - Sécurité des données
 - Qualité des données
 - Opérations de données
 - Gouvernance des données
- Définir les attentes en matière de processus et de profondeur du livrable
- Communiquer les attentes en matière de participation
- Demandez de remplir un questionnaire d'admission, une auto-évaluation et toute autre entrée nécessaire (voir la section [Accès aux informations demandées](#) pour plus de détails.)

Session de travail sur l'état actuel du client (jusqu'à 120 minutes)

- Passer en revue le questionnaire d'admission et l'auto-évaluation des clients
- Discuter de l'état actuel des pratiques de gestion et de gouvernance des données organisées autour des cinq piliers de la gestion des données

Session d'évaluation par le client (jusqu'à 120 minutes)

- Présenter des recommandations en matière de gestion et de gouvernance des données
- Examiner le contenu sur les pratiques exemplaires
- Discuter des prochaines étapes possibles pour l'exécution et la mesure

Session de suivi client (facultatif sur demande du client - jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses sur les conseils en matière de gestion des données et de gouvernance des données

Livrables de gestion et de gouvernance des données

- Auto-évaluation de la gestion des données
- Diapositives de l'atelier
- Notes de planification d'action
- Modèles de plan d'action

Ressources client demandées

Ressource et responsabilités des clients

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (obligatoire)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie d'entreprise et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur de la plateforme (obligatoire)	Responsable de l'administration quotidienne de la ServiceNow plateforme.
ServiceNow Architecte de plateforme (obligatoire)	Responsable de l'architecture, de la stratégie et de la gouvernance globales ServiceNow de la plateforme.
Architecte(s) d'entreprise (obligatoire)	Fournit une vue globale de la stratégie, des processus et des autres systèmes de l'organisation, y compris les politiques ou les exigences organisationnelles nécessaires. Permet de guider le propriétaire de la plateforme pour qu'il s'aligne sur les normes techniques ou fonctionnelles.
Gestionnaire de données (obligatoire)	Responsable de la gestion globale et de la maintenance des ServiceNow données.
Gestionnaire de données de base (obligatoire)	Responsable du sous-ensemble de données fondamentales, par exemple les utilisateurs, les groupes, les emplacements, les sociétés et les départements.
Représentant du responsable de la sécurité de l'information (obligatoire)	Responsable des politiques, des processus, des pratiques et des technologies de sécurité de l'organisation. Favorise le respect des politiques et procédures de sécurité. Permet de guider le propriétaire de la plateforme pour qu'il s'aligne sur les normes de sécurité.
Administrateur de sécurité (obligatoire)	Responsable de l'installation, de l'administration, du dépannage des options de sécurité et d'une configuration conforme aux directives de gouvernance technique. Favorise le respect des politiques et procédures de sécurité.
Responsable de la conformité et de l'audit (obligatoire)	Responsable de la conformité, de la gestion des risques et des procédures d'audit.
Gestionnaire CMDB (recommandé)	Maintient l'exactitude et l'intégrité des données de configuration CMDB. travaille avec Teams pour certifier les données.
Propriétaires des données (recommandé)	Responsable des données relatives à un processus, un produit ou une intégration.

Informations / Accès demandés

Les clients doivent fournir les documents justificatifs suivants à partir de l'implémentation de leur ServiceNow plateforme :

- Architecture de données, Modèle de données / Modèle de données logique / Dictionnaire de données
- Matrice des besoins d'informations (acteur / données)
- Matrice des besoins en matière de reporting (acteur / données / rapport)
- Matrice de catégorisation des données

- Matrice des sources de données
- RACI pour la gestion des données
- Documents d'impact, tels que le plan d'impact sur le client, le plan d'architecture, le plan de valeur, la carte des options et la feuille de route d'adoption du produit

Exclusions

- Fournir un rattrapage d'escalade de données
- Fournir une assistance technique pratique pour la configuration des données, la personnalisation des données ou le dépannage des données
- Assurer la couverture de la gestion des données, de la gouvernance des données, ou les deux, pour vos environnements de non-production (par exemple, développement, test ou test d'acceptation utilisateur (UAT))
- Définissez votre stratégie de données
- Définissez votre conception des données
- Définir, documenter, ou les deux, de votre architecture de données
- Évaluez ou dépannez votre CMDDB (reportez-vous à l'accélérateur [Optimisez votre base de données de gestion des configurations](#))
- Évaluer ou résoudre les problèmes liés à votre implémentation du cadre de travail CSDM (reportez-vous à l'accélérateur [CSDM \(Common Service Data Model\) Évaluation : données de base : avancée](#))
- Définissez vos données et intégrations avec des systèmes ou applications externes
- Évaluer ou dépanner vos intégrations de données

Examen de la conception

Évaluation de la conception de la solution actuelle ou proposée

Révision de la conception : avancée

Évaluation de la conception de la solution actuelle ou proposée

Vue d'ensemble

Le module Examen de la conception : avancé fournit aux clients Advanced Impact un examen soit (1) d'une solution à implémenter, soit (2) d'une solution implémentée existante, en ce qui concerne la plateforme ServiceNow. Il vise à aider les clients à prendre les meilleures décisions possibles en matière de conception de solutions qui se traduisent par une meilleure évolutivité, durabilité, maintenabilité et évolutivité et à tirer parti de la puissance de la plate-forme native pour éviter la dette technique et les limitations de l'état futur.

Ce que vous obtenez

Séance d'introduction à la clientèle (jusqu'à 60 minutes)

- Définir les attentes en matière de processus et de profondeur du livrable
- Communiquer les attentes en matière de participation des clients
- Fournir un questionnaire d'examen de la conception
- Demander des données et toutes les autres entrées

Session de travail client (jusqu'à 120 min)

- Passer en revue l'état actuel de la conception de la solution
- Discutez du contenu des pratiques de pointe
- Proposer des éléments de plan d'action à exécuter par le client

Livrable d'examen de la conception

- Examen de la ou des applications en cours d'examen, des points faibles et des cas d'utilisation
- Agrégation des recommandations de l'Impact Squad

Séance d'évaluation par le client (jusqu'à 60 minutes)

Examinez le livrable d'examen de la conception.

Session de suivi client (en option sur demande du client - jusqu'à 60 min)

- Opportunité de questions-réponses liées à la conception de solutions
- Fournir des conseils supplémentaires sur les pratiques exemplaires

Ressources client demandées**Ressource et responsabilités des clients**

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme : obligatoire	Responsable de la responsabilité globale de la plateforme ServiceNow. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la feuille de route ServiceNow, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Parrain exécutif - Obligatoire	Contact stratégique principal pour ServiceNow.
Chef d'équipe de développement ServiceNow : obligatoire	Dirige le développement sur la plateforme ServiceNow.
Propriétaire du processus : recommandé	S'approprie le processus en cours d'examen.

Informations / Accès demandés

- Questionnaire d'examen de la conception rempli par le client au moins 1 semaine avant la session de travail du client (à fournir par ServiceNow)
- Documents Story à examiner pour les personnalisations (documents de processus ; décisions de conception ; SOW d'implémentation si un partenaire est impliqué)
- Résultats, attentes en matière de valeur, KPI et mesures
- Considérations relatives à l'intégration
- Plans d'architecture (si disponibles) pour le processus et l'approche technique (plug-ins, etc.)

- Description détaillée du cas d'utilisation de l'application en cours d'examen (doit inclure les profils)
- Description détaillée du ou des points douloureux de la demande en cours d'examen (s'il y a lieu)

Exceptions

Une revue de conception ne peut être effectuée que dans les cas suivants :

Dans le cas où une application déjà mise en œuvre est en cours d'examen, le Client ne peut demander une révision de conception qu'à partir de la liste d'applications suivante :

- Incident
- Problème
- Catalogue de services
- Portail de services
- Base de connaissances
- Version
- Agile

Dans le cas où la conception d'une solution à mettre en œuvre est en cours d'examen, le Client ne peut demander un examen de conception qu'à partir de la liste d'applications suivante :

- Incident
- Problème
- Catalogue de services
- Portail de services
- Base de connaissances
- Version
- Agile

Pour les examens de conception d'applications personnalisées, la complexité de la conception doit être d'une complexité faible à moyenne, telle que déterminée à la seule discrétion du ou des consultants de l'accélérateur d'impact qui fournissent l'accélérateur.

ServiceNow n'est pas responsable du développement de la solution, de la conception ou de l'exécution des recommandations.

Révision de la conception : totale

Évaluation de la conception de la solution actuelle ou proposée

Vue d'ensemble

Design Review Total fournit aux clients Total Impact un examen soit (1) d'une solution à implémenter, soit (2) d'une solution implémentée existante, en ce qui concerne la plateforme ServiceNow. Il vise à aider les clients à prendre les meilleures décisions possibles en matière de conception de solutions qui se traduisent par une meilleure évolutivité, durabilité, maintenabilité et évolutivité et à tirer parti de la puissance de la plate-forme native pour éviter la dette technique et les limitations de l'état futur.

Ce que vous obtenez

Séance d'introduction à la clientèle (jusqu'à 90 minutes)

- Décrire et présenter l'accélérateur
- Définir le périmètre (le client peut sélectionner une application dans une capacité) :
 - Application de plateforme (1 aptitude ; 5-6 décisions clés)
 - Application personnalisée (1 aptitude ; 3 à 5 décisions clés)
 - Transition d'une application personnalisée à une application de plateforme (1 aptitude ; 5 à 6 décisions clés)
- Définir le calendrier du plan de travail d'Accelerator et spécifier les rôles/responsabilités
- Demander le travail préalable au client et toutes les autres entrées

Session de travail client (jusqu'à 12 heures – réparties sur un atelier de 2 jours)

- Passer en revue l'état actuel de la conception de la solution
- Discuter des perspectives de l'objectif de conception (commercial, fonctionnel, technique, mise en œuvre)
- Identifier les décisions clés
- Capturer les risques et les problèmes
- Définir les mesures de réussite
- Consulter les conseils de conception de base

Session d'évaluation par le client (jusqu'à 4 heures)

Examiner la conception Examiner le livrable

Livrable d'examen de la conception, présentation finale comprenant :

- Périmètre et attentes de l'accélérateur initial
- Résultats de la session de travail du client
- Observations et diagnostic
- Retourner au chemin d'accès prêt à l'emploi, le cas échéant
- Recommandations prescriptives
- Décisions en suspens à prendre
- Ressources supplémentaires sur les pratiques exemplaires, s'il y a lieu

Session de suivi client (facultatif à la demande du client - jusqu'à 60 minutes)

- Opportunité de questions-réponses liées à la conception de solutions
- Fournir des conseils supplémentaires sur les pratiques exemplaires

Ressources client demandées

Ressource et responsabilités des clients

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme : obligatoire	Responsable de la responsabilité globale de la plateforme ServiceNow. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la feuille de route ServiceNow, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme
Propriétaire de l'entreprise/de la plateforme : obligatoire	En ce qui concerne le champ d'application de l'accélérateur – responsable de l'activité ou des processus pouvant faire partie de la conception de la solution ServiceNow
Responsable de la conception/équipe : requis	En ce qui concerne le champ d'application de l'accélérateur – responsable de la conception de la solution ServiceNow
Sr. Propriétaire(s) de service(s) fonctionnel(s) : obligatoire	En ce qui concerne le champ d'application de l'accélérateur : responsable du ou des services pouvant faire partie de la conception de la solution ServiceNow
Sr. Propriétaire(s) d'entreprise(s) fonctionnel(s) : obligatoire	En ce qui concerne le champ d'application de l'accélérateur : responsable de la ou des activités pouvant faire partie de la conception de la solution ServiceNow

Information/accès demandés

Documents d'information de la plateforme, y compris :

- Informations sur l'historique de la plateforme : date/version de mise en œuvre de la plateforme ; Familles d'applications implémentées ; Implémentations actuelles ; partenaires actuels ou anciens ; Gouvernance de la plateforme ; Équipe d'administration de la plateforme
- Informations sur la position de la plate-forme - Schéma(s) architectural(s) ; Carte(s) d'intégration ; Problèmes de performance ou de plate-forme ouverts ; Prochaine mise à niveau prévue ; Maturité CSDM / CMDB ; les informations de la communauté des utilisateurs ; Approche de gestion de la mise en production ; Approche de gestion du changement ; Informations DevOps

Documents d'information sur la demande, y compris :

- Renseignements sur l'analyse de rentabilisation – Buts et objectifs de l'organisation ; Cas d'utilisation ; Flux de processus connexes ; Document sur les rôles et responsabilités connexes ; le(s) propriétaire(s) du processus ; Analyse de rentabilisation ; Ticket d'avantage

- Information sur la contrepartie commerciale – Approche d’habilitation ; Approche de gestion du changement organisationnel ; Politique/Procédure/Exigences normatives ; Vérification/Besoin de rattrapage
- Informations sur les problèmes ouverts : les problèmes/commentaires ouverts des utilisateurs ; Lacunes connues du processus business

Documents sur l’approche de conception, y compris :

- Informations sur les décisions architecturales – Historique des décisions architecturales ; d’autres options envisagées ; Domaines dans lesquels une assistance en matière d’architecture de plateforme est nécessaire
 - Informations sur l’approche de la conception – Ensemble complet de User Stories avec approche technique ; Documentation des processus, basée sur la conception ; Documentation de transfert
 - Informations sur le cycle de développement – Résultats des tests du cycle complet ; Liste de tous les défauts associés ; Historique des changements et des mises en production, selon disponibilité
- Diapositives de présentation d’entreprise (à fournir par ServiceNow pour que le client les termine)
 - Diapositives de présentation de l’architecture (à fournir par ServiceNow pour que le client les termine)

Exceptions

Cet accélérateur n’inclut pas d’examens techniques approfondis de quelque conception que ce soit – les recommandations seront basées sur l’analyse découverte et examinée lors de la session de travail client.

ServiceNow n’est pas responsable du développement de la solution, de la conception ou de l’exécution des recommandations.

Évaluation de l’intégrité

Les accélérateurs d’évaluation de l’intégrité fournissent des informations sur l’intégrité de votre instance.

- [Évaluation de l’état de santé – Guidé](#)
- [Évaluation de l’état de santé – Avancé](#)
- [Évaluation de l’intégrité : totale](#)

Évaluation de l’état de santé – Guidé

L’évaluation de l’intégrité - Accélérateur guidé fournit un aperçu de l’intégrité de votre ServiceNow instance.

Vue d'ensemble

Évaluation de l’intégrité - Guidé fournit aux clients guidé par l’impact une analyse technique de l’intégrité de leur ServiceNow instance via HealthScan, ainsi que des conseils sur la façon d’interpréter les résultats. Il vise à vous aider à comprendre comment votre instance s’aligne sur les bonnes pratiques et recommandations sur la façon d’améliorer l’intégrité de l’instance.

Ce que vous obtenez

Évaluation de l'instance

Évaluation de l'instance à l'aide de ServiceNow HealthScan.

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 90 minutes)

Examen de :

- Comment interpréter les résultats de HealthScan
- Résultats détaillés du tableau de bord HealthScan

Séance de coaching client #2 (facultative à la demande du client – jusqu'à 60 minutes)

- Opportunité de questions-réponses sur les résultats de HealthScan
- Fournir des conseils supplémentaires sur les pratiques exemplaires, au besoin.

Ressources client demandées

Ressource et responsabilités des clients

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme : obligatoire	Responsable du projet, rencontrez le consultant ServiceNow Impact Accelerator, fournissez l'accès aux ressources requises et pilotez les actions à partir de l'examen.
Administrateur(s) système(s) : recommandé(s)	Responsable de la maintenance et de la configuration de la plateforme ServiceNow. Rencontrez le consultant ServiceNow Impact Accelerator et faites-lui part de vos commentaires sur les défis et les difficultés de l'environnement ServiceNow.
Propriétaires de service : obligatoire	Responsable de la propriété globale et des activités quotidiennes de l'instance ServiceNow. Rencontrez le consultant ServiceNow Impact Accelerator et faites-lui part de vos commentaires sur les défis et les difficultés de l'environnement ServiceNow.
Développeurs système : requis	Responsable des activités de développement sur la plateforme ServiceNow. Rencontrez le consultant ServiceNow Impact Accelerator et fournissez des commentaires sur les défis et les difficultés de l'environnement ServiceNow.

Informations / Accès demandés

Veuillez vous référer à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 

Exceptions

Certaines activités Impact Accelerator peuvent être limitées ou non disponibles pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, pour les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints.

Notez que les examens de la conception, du processus, de la stratégie, de la gouvernance et des tests de pré-production sont exclus. La mise en œuvre des activités recommandées

découlant de l'évaluation de l'état de santé, telles que les constatations ou les recommandations contenues dans le rapport d'examen, est exclue.

Évaluation de l'état de santé – Avancé

Évaluation de l'intégrité – Accélérateur avancé fournit des conseils pour mesurer et améliorer l'intégrité de votre ServiceNow instance.

Vue d'ensemble

Évaluation de l'intégrité - Avancé fournit aux clients d'Impact Advanced des conseils prescriptifs, du contenu de pratiques de pointe et une analyse technique de l'intégrité de leur ServiceNow instance via une analyse HealthScan. Un examen des principaux indicateurs d'intégrité de la plateforme, tels que la facilité de gestion de l'instance, les performances, la sécurité, l'évolutivité et l'expérience utilisateur est également inclus. Cet accélérateur a pour but de vous aider à comprendre comment votre instance s'aligne sur les bonnes pratiques et d'améliorer l'intégrité de votre instance.

Remarque :

Cet accélérateur est disponible pour le Impact package Advanced.

Ce que vous obtenez

Séance d'introduction à la clientèle (jusqu'à 60 minutes)

- Définir les attentes en matière de processus et de profondeur du livrable
- Examiner l'état actuel de l'instance client
- Communiquer les attentes en matière de participation des clients
- Demander des données et toutes les autres entrées

Discussion d'exception : session client (facultative en fonction des besoins du client - jusqu'à 30 minutes)

Discuter des exceptions à configurer pour l'analyse

Évaluation de l'intégrité

Évaluation de l'intégrité à l'aide ServiceNow de HealthScan

Séance de lecture du client (jusqu'à 90 minutes)

Examen de :

- Tableau de résultats de l'évaluation de l'intégrité
- Résultats de l'évaluation de l'état de santé détaillés de l'analyse HealthScan
- Comment interpréter les résultats de l'analyse d'évaluation de l'état de santé
- Approches de hiérarchisation

Séance de coaching (en option sur demande du client – jusqu'à 60 minutes)

- Opportunité de questions-réponses sur les résultats de HealthScan
- Fournir des conseils supplémentaires sur les pratiques exemplaires, au besoin.
- Examiner les résultats pour identifier éventuellement les exceptions à configurer pour l'analyse suivante

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités client

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme : obligatoire	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie d'entreprise et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur de plateforme : requis	Maintient la stabilité et la facilité d'utilisation de la ServiceNow plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Architecte de plateforme : requis	Fournit une vue globale de la stratégie, des processus et des autres systèmes ServiceNow de l'organisation, y compris des exigences politiques ou organisationnelles nécessaires. Permet de guider le propriétaire de la plateforme pour qu'il s'aligne sur les normes techniques ou fonctionnelles.
Architecte(s) d'entreprise - Le cas échéant	Fournit une vue globale de la stratégie, des processus et des autres systèmes de l'organisation, y compris les politiques ou les exigences organisationnelles nécessaires. Permet de guider le propriétaire de la plateforme pour qu'il s'aligne sur les normes techniques ou fonctionnelles.
Développeur(s) principal(s) : le cas échéant	Écrit le code pour la ServiceNow plateforme.
Propriétaire(s) de l'application – Le cas échéant	Possède ServiceNow des applications ou des applications intégrées ServiceNow qui présentent un intérêt en termes d'intégrité de l'instance et de l'application ServiceNow .

Informations / Accès demandés

Avant de démarrer l'accélérateur, vous devez donner votre consentement pour ServiceNow que les ressources puissent analyser votre instance. Vous êtes invité à donner votre consentement lorsque vous soumettez votre demande d'accélérateur d'évaluation de la santé.

Nous vous demandons de remplir un questionnaire de collecte d'informations, y compris les demandes suivantes :

- Identifier l'instance ServiceNow de non-production à analyser
 - Lorsque vous soumettez votre demande d'accélérateur dans Impact, vous êtes invité à fournir une instance candidate pour exécuter l'analyse HealthScan.
 - Une instance proche de la production ou, idéalement, un clone récent de l'instance de production est recommandée.
- Fournissez des informations sur votre ServiceNow environnement, telles que les mises à niveau planifiées, les clones planifiés et les calendriers de publication du code.

Traduction automatique

- Fournissez une lecture aux participants de la réunion.
- Facultatif : fournissez toutes les exceptions que vous demandez à être configurées pour l'analyse.

Pour les Contrats client et les Conditions, consultez la Description d'Impact Accelerator applicable, disponible à l'adresse <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 

Exclusions

- Cet accélérateur d'impact n'est pas disponible pour :
 - Fournisseurs de services managés, à l'exception de leur utilisation interne
 - Clients nécessitant une habilitation de sécurité
 - Clients exploitant un environnement séparé par domaine.
- Certaines activités d'Impact Accelerator peuvent être limitées ou non disponibles pour les clients dans certains environnements restreints ou pour les clients auto-hébergés.
- Certaines activités de l'accélérateur d'impact ne seront pas disponibles pour :
 - Clients non hébergés dans un centre de ServiceNow données.
 - Clients qui n'autorisent pas l'exécution d'une analyse HealthScan sur leur instance.
- Cet accélérateur n'inclut pas :
 - Examens de la conception, du processus, de la stratégie ou de la gouvernance.
 - La mise en œuvre des changements recommandés.
 - Tout changement de configuration au sein des instances de sous-production ou de production du client.
- L'évaluation de l'intégrité est un examen à l'échelle de la plateforme et exclut les examens spécifiques à une application.

Évaluation de l'intégrité : totale

L'évaluation de l'intégrité - Total Accelerator fournit des conseils pour mesurer et améliorer l'intégrité de votre ServiceNow instance.

Vue d'ensemble

Évaluation de l'intégrité – Total fournit aux clients d'Impact Total des conseils prescriptifs, du contenu sur les pratiques exemplaires et une analyse technique de l'intégrité de leur ServiceNow instance via une analyse HealthScan. Un examen des principaux indicateurs d'intégrité de la plateforme, tels que la facilité de gestion des instances, les performances, la sécurité, l'évolutivité et l'expérience utilisateur, est également inclus. Cet accélérateur a pour but de vous aider à comprendre comment votre instance s'aligne sur les bonnes pratiques et d'améliorer l'intégrité de votre instance.

Remarque :

Cet accélérateur est disponible pour le Impact package Total.

Ce que vous obtenez

Séance d'introduction à la clientèle (jusqu'à 60 minutes)

- Définir les attentes en matière de processus et de profondeur du livrable
- Communiquer les attentes en matière de participation des clients
- Demander des données et toutes les autres entrées

Évaluation de l'intégrité

Analyse de l'évaluation de l'intégrité à l'aide ServiceNow de HealthScan

Session de travail client #1 (jusqu'à 120 minutes)

Examen de :

- Résultats détaillés de l'analyse de l'évaluation de l'état de santé
- Comment interpréter les résultats de l'analyse d'évaluation de l'état de santé
- Recommandations de l'architecte de plateforme

Session de travail client #2 (jusqu'à 120 minutes)

- Fournir des conseils supplémentaires sur les pratiques exemplaires et la gestion des exceptions, au besoin.
- Opportunité de questions-réponses sur les résultats de l'analyse HealthScan

Pratiques exemplaires

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme : obligatoire	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la feuille de route ServiceNow, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateurs système : requis	Maintient la stabilité et la facilité d'utilisation de la ServiceNow plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Architectes d'entreprise - Recommandé	Fournit une vue globale de la stratégie, des processus et des autres systèmes de l'organisation, y compris les politiques ou les exigences organisationnelles nécessaires. Permet de guider le propriétaire de la plateforme pour qu'il s'aligne sur les normes techniques ou fonctionnelles.
Développeurs : recommandé	Écrit le code pour la ServiceNow plateforme.

Informations / Accès demandés

Avant de démarrer l'accélérateur, vous devez donner votre consentement pour que les ServiceNow systèmes analysent votre instance. Vous êtes invité à donner votre

consentement lorsque vous soumettez votre demande d'accélérateur d'évaluation de la santé.

Nous vous demandons de remplir un questionnaire de collecte d'informations, y compris les demandes suivantes :

- Identifiez l'instance ServiceNow de non-production à analyser.
 - Lorsque vous soumettez votre demande d'accélérateur dans Impact, vous êtes invité à fournir une instance candidate pour exécuter l'analyse HealthScan.
 - Une instance proche de la production ou, idéalement, un clone récent de l'instance de production est recommandée.
- Fournissez des informations sur votre ServiceNow environnement, telles que les mises à niveau planifiées, les clones planifiés et les calendriers de publication du code.

Accords et conditions clients

Pour connaître les contrats client et les conditions, reportez-vous à la description d'Impact Accelerator applicable, disponible à l'adresse <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> .

Exclusions

- Cet accélérateur d'impact n'est pas disponible pour :
 - Fournisseurs de services managés, à l'exception de leur utilisation interne
 - Clients nécessitant une habilitation de sécurité
 - Clients exploitant un environnement séparé par domaine.
- Certaines activités d'Impact Accelerator peuvent être limitées ou non disponibles pour les clients dans certains environnements restreints ou pour les clients auto-hébergés.
- Certaines activités de l'accélérateur d'impact ne seront pas disponibles pour :
 - Clients non hébergés dans un centre de ServiceNow données.
 - Clients qui n'autorisent pas l'exécution d'une analyse HealthScan sur leur instance.
- Cet accélérateur n'inclut pas :
 - Examens de la conception, du processus, de la stratégie ou de la gouvernance.
 - La mise en œuvre des changements recommandés.
 - Tout changement de configuration au sein des instances de sous-production ou de production du client.
- L'évaluation de l'intégrité est un examen à l'échelle de la plateforme et exclut les examens spécifiques à une application.

Pour les Contrats client et les Conditions, consultez la Description d'Impact Accelerator applicable, disponible à l'adresse <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> .

Stratégie d'intégration

Conseils sur le processus d'intégration

Stratégie d'intégration : avancée

Cet accélérateur fournit des conseils sur le processus d'intégration.

Vue d'ensemble

La solution Stratégie d'intégration avancée fournit aux clients d'impact des pratiques de pointe, du contenu et des conseils sur le processus d'intégration, y compris des considérations de conception et des outils recommandés pour la plateforme en ce qui concerne la ServiceNow plateforme.

Ce que vous obtenez

Séance d'introduction à la clientèle (jusqu'à 60 minutes)

- Définir les attentes en matière de processus et de profondeur du livrable
- Communiquer les attentes en matière de participation des clients
- Demandez à remplir le questionnaire d'admission, l'auto-évaluation de la maturité et fournissez toutes les autres entrées demandées.

Session de travail sur l'état actuel du client (jusqu'à 90 minutes)

- Examiner l'admission des clients et l'auto-évaluation
- Discuter de l'état actuel des intégrations du client

Session d'évaluation des clients (jusqu'à 120 minutes)

- Passer en revue le contenu des pratiques exemplaires
- Présenter des recommandations de stratégie d'intégration
- Discuter des prochaines étapes possibles pour l'exécution / la mesure

Livrables de la stratégie d'intégration

- Stratégie d'intégration Maturité Auto-évaluation
- Diapositives de l'atelier
- Notes de planification d'action
- Modèles de plan d'action

Session de suivi client (en option sur demande du client - jusqu'à 60 min)

- Opportunité de questions-réponses en lien avec la stratégie d'intégration
- Fournir des conseils supplémentaires sur les pratiques exemplaires

Ressources client demandées

Ressource et responsabilités des clients

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme : obligatoire	Responsable de la responsabilité globale de la plateforme ServiceNow. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la feuille de route ServiceNow, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme

Ressource et responsabilités des clients (suite)

Ressource client	Responsabilités
Administrateur de la plateforme : obligatoire	Responsable de l'administration quotidienne de ServiceNow la plateforme.
ServiceNow Architecte de plateforme : requis	Responsable de l'architecture du client, de la planification de l'intégration et de la conception des architectures ServiceNowServiceNow d'intégration ; activement impliqué dans la gouvernance globale de la plate-forme du client.
Responsable de l'architecte d'entreprise : requis	Responsable de l'architecture, de la stratégie et de la gouvernance globales de l'entreprise.
Propriétaires des données : recommandé	Responsable des données relatives à une intégration.

Informations / Accès demandés

- Document(s) de stratégie d'intégration existant(s)
- Concept d'architecture d'entreprise des opérations ou document de vue d'ensemble du programme
- Liste récapitulative des intégrations
- Exemples de documents : diagramme d'architecture, modèle(s) de flux de processus métier, modèle(s) de données, diagramme de flux de données.
- Concept d'opérations ou document de vue d'ensemble du programme de Platform Change Management
- Données de base CSDM : résumé des tables intégrées à des systèmes externes et de toutes les personnalisations associées aux tables de données de base

Exceptions

ServiceNow n'est pas responsable de l'exécution de la stratégie d'intégration du Client.

Stratégie d'intégration - Total

Conseils sur le processus d'intégration

Vue d'ensemble

Stratégie d'intégration – Total fournit aux clients de Total Impact des pratiques de pointe, du contenu et des conseils prescriptifs sur la stratégie d'intégration, y compris les meilleures pratiques et les considérations de conception en ce qui concerne la plateforme ServiceNow.

Ce que vous obtenez**Séance d'introduction à la clientèle (jusqu'à 60 minutes)**

- Définir les attentes en matière de processus et de profondeur du livrable
- Sélectionner une offre (le client peut sélectionner une offre au sein d'une opportunité, voir le tableau ci-dessous)
- Communiquer les attentes en matière de participation des clients
- Demander des données et d'autres entrées

Opportunité	de business
Architecture d'entreprise Comment ServiceNow peut-il servir l'architecture d'entreprise du client ?	Évaluer à la fois la plateforme ServiceNow et l'architecture d'entreprise afin de rechercher des opportunités de valeur pour les intégrations stratégiques
	Passer en revue les flux de données pour les processus clés afin de comprendre où pourraient exister les opportunités d'efficacité inexploitées et/ou d'une meilleure intégration des sources
	Passez en revue les états actuels et futurs pour aider à former une orientation stratégique qui prescrit les étapes à suivre pour aller d'ici à là.
Intégration de la plateforme ServiceNow En fonction des états actuels et planifiés du client, comment les intégrations pourraient-elles améliorer la valeur planifiée tirée de ServiceNow ?	Évaluer la plateforme ServiceNow pour comprendre où se trouvent les intégrations actuelles et où il existe des écarts qui pourraient être automatisés
	Évaluer l'état des données de base avec des recommandations pour les aligner sur les bonnes pratiques
	Évaluer l'état actuel des politiques et des normes de sécurité des données avec des recommandations pour l'alignement avec les pratiques majeures
Demande client Comment ServiceNow peut-il aider le client à atteindre une valeur optimale grâce à un domaine d'intérêt spécifique ?	Évaluer l'approche pour la conversion d'une intégration existante vers les options de la plateforme de base
	Évaluer l'approche pour la migration d'une intégration d'un fournisseur à un autre
	Évaluer l'impact des nouvelles options de version sur une intégration existante

Session de travail sur la découverte des clients (jusqu'à 90 minutes)

- Examiner les données/entrées fournies par le client
- Discuter de l'état actuel des intégrations du client
- Date de calendrier pour la session de travail de définition du périmètre

Session de travail sur la définition du champ d'application client (jusqu'à 120 minutes)

- Passer en revue les principes directeurs
- Passer en revue les questions clés
- Définir le périmètre en référence à l'architecture actuelle et à l'état actuel du client

Session d'évaluation par le client (jusqu'à 90 minutes)

- Présenter les recommandations finales de la stratégie d'intégration
- Discuter des prochaines étapes possibles pour l'exécution / la mesure

Livrables de la stratégie d'intégration

- Diapositives de l'atelier
- Notes de planification d'action

Session de suivi client (facultatif à la demande du client - jusqu'à 60 minutes)

- Opportunité de questions-réponses en lien avec la stratégie d'intégration
- Fournir des conseils supplémentaires sur les pratiques exemplaires

Ressources client demandées

Ressource et responsabilités des clients

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme : obligatoire	Responsable de la responsabilité globale de la plateforme ServiceNow. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la feuille de route ServiceNow, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme
Sponsor exécutif : obligatoire	Contact stratégique primaire pour ServiceNow
Administrateur de la plateforme : obligatoire	Responsable de l'administration quotidienne de la plateforme ServiceNow
Architecte de plateforme ServiceNow : requis	Responsable de l'architecture ServiceNow du client, de la planification de l'intégration et de la conception des architectures d'intégration ; participer activement à la gouvernance globale de la plateforme ServiceNow du client
Responsable de l'architecte d'entreprise : requis	Responsable de l'architecture, de la stratégie et de la gouvernance globales de l'entreprise
Propriétaires de l'intégration : obligatoire	Responsable de l'intégration des systèmes – données, processus, automatisation des processus
Sr. Propriétaires de services fonctionnels : requis	En ce qui concerne le champ d'application de l'accélérateur – responsable du ou des services qui peuvent s'intégrer à ServiceNow
Sr. Propriétaires d'entreprise fonctionnels : obligatoire	En ce qui concerne le champ d'application de l'accélérateur – responsable de la ou des activités qui peuvent s'intégrer à ServiceNow

Informations / Accès demandés

- Documentation sur l'architecture du MID Server (le cas échéant)
- Il peut être demandé au Client d'accorder à l'Impact Squad ServiceNow l'accès à l'instance du Client dans le but de fournir Impact Accelerator pendant la période de performance
- Informations sur la plateforme
 - Date/version d'implémentation de la plateforme
 - Flux de travail implémentés (par exemple, informatique, client, employé)
 - Familles d'applications implémentées
 - Implémentations actuelles
- Architecture d'entreprise
 - Organigramme
 - Diagramme d'architecture
 - Carte(s) réseau(s) / Diagramme(s)
 - Carte(s) d'intégration
 - Modèle(s) de flux de processus business
 - Modèle(s) de données
 - Diagramme de flux de données
 - Normes de conformité et de sécurité des données
 - Normes/processus d'authentification et d'autorisation
- Admission d'inventaire d'architecture d'entreprise (une feuille de calcul sera fournie au client ; elle peut être remplacée par un document contenant des informations similaires)
- Données de base Admission de l'inventaire (une feuille de calcul sera fournie au client ; peut être remplacée par un document contenant des informations similaires)

Exceptions

Cet accélérateur n'inclut pas le dépannage technique des intégrations existantes, les revues de code, les pannes/corrections techniques ou les améliorations des performances techniques.

ServiceNow n'est pas responsable de l'exécution ou de la mesure de la stratégie d'intégration du client.

Topologies multi-instances

Cet accélérateur fournit une formation sur les pilotes et les alternatives de topologie pour prendre en charge plusieurs implémentations d'instances de production fournies dans le contexte d'une implémentation de production à client unique.

Vue d'ensemble

L'accélérateur de topologies multi-instances fournit aux clients d'Impact des sessions de formation animées qui établissent une compréhension fondamentale des moteurs commerciaux courants qui pourraient justifier plusieurs instances de production et une introduction à quatre alternatives de topologie multi-instances.

La vue d'ensemble de chaque topologie comprend une description, des cas d'utilisation liés à la topologie, les forces et les faiblesses, ainsi que des exemples de flux de processus. Les sessions de formation sont entrecoupées d'activités interactives de cas d'utilisation, de sorte qu'après l'achèvement de l'accélérateur, vous pouvez continuer à évaluer vos propres besoins multi-instances en engageant votre fournisseur d'implémentation pour développer une architecture d'implémentation.

i Remarque :

Cet accélérateur est disponible en packs Advanced et Total.

Ce que vous obtenez

Séance d'introduction à la clientèle (jusqu'à 60 minutes)

- Introduire l'accélérateur et définir les attentes en matière de processus et de profondeur des livrables
- Communiquer les attentes en matière de participation des clients
- Introduire des moteurs d'activité pour plusieurs instances de production
- Introduire quatre topologies multi-instances
- Demandez l'achèvement du questionnaire d'admission, de trois cas d'utilisation et fournissez toutes les autres entrées demandées

Séance de formation à la clientèle #1 (jusqu'à 120 minutes)

- Présenter les moteurs d'activité pour plusieurs instances de production, en faisant référence aux cas d'utilisation fournis par le client
- Présenter deux topologies multi-instances
- Mener des activités interactives basées sur les cas d'utilisation pertinents fournis par le client

Séance de formation à la clientèle #2 (jusqu'à 120 minutes)

- Présenter deux topologies multi-instances, qui peuvent ou non faire référence aux cas d'utilisation du client
- Mener des activités interactives basées sur les cas d'utilisation pertinents fournis par le client
- Conseils consultatifs pour les prochaines étapes

Session de suivi client (facultatif sur demande du client - jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses en lien avec la formation et les conseils sur les topologies multi-instances

Topologies multi-instances Livrables

- Diapositives de l'atelier
- Activités de cas d'utilisation de topologie multi-instances
- Conseils pour les prochaines étapes

Ressources client demandées

Ressource et responsabilités des clients

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (obligatoire)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie d'entreprise et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur de la plateforme (obligatoire)	Responsable de l'administration quotidienne de la ServiceNow plateforme.
ServiceNow Architecte de plateforme (obligatoire)	Responsable de l'architecture, de la stratégie et de la gouvernance globales ServiceNow de la plateforme.
Architecte(s) d'entreprise (obligatoire)	Fournit une vue globale de la stratégie, des processus et des autres systèmes de l'organisation, y compris les politiques ou les exigences organisationnelles nécessaires. Permet de guider le propriétaire de la plateforme pour qu'il s'aligne sur les normes techniques ou fonctionnelles.
Propriétaire(s) de service (recommandé)	Responsable des flux de données et de processus liés à un service, un processus ou une intégration spécifique.

Prérequis

L'achèvement de l'atelier, *How to Tackle Architectural Implementation Models*, est requis. Pour plus d'informations, contactez votre architecte d'entreprise.

Accès aux informations demandées

Les livrables de sortie de l'atelier *How to Tackle Architectural Implementation Models* sont demandés.

Exceptions

- Recommandations de conception d'architectures de topologie multi-instances
- Implémentation technique multi-instances / architecture détaillée d'intégration technique
- Révision de l'architecture d'entreprise
- Plan d'architecture détaillé pour une configuration multi-instances
- Comment intégrer plusieurs instances de production
- Considérations relatives à la topologie pour les configurations multi-instances d'un fournisseur de service géré et/ou de plusieurs clients
- Plusieurs instances de sous-production, par exemple, développement, test ou test d'acceptation par l'utilisateur (UAT)

Gouvernance technique

Conseils sur la gestion de la gouvernance technique de la plateforme ServiceNow

Vue d'ensemble

La gouvernance technique fournit aux clients d'impact un cadre de travail qui définit la manière de gouverner et de gérer la stabilité de la plateforme ServiceNow. Cet accélérateur d'impact vise à aider les clients à établir des processus de prise de décision technique, ainsi que des politiques et des processus de gouvernance susceptibles de faciliter des implémentations et des mises à niveau plus rapides, un développement plus fluide et une plus grande valeur grâce à une adoption améliorée des fonctionnalités.

i Remarque :

Cet accélérateur est disponible en packs Advanced et Total.

Ce que vous obtenez

Séance d'introduction à la clientèle (jusqu'à 60 minutes)

- Définir les attentes en matière de processus et de profondeur du livrable
- Communiquer les attentes en matière de participation des clients
- Demander des données et toute autre entrée au client

Atelier client (jusqu'à 4 heures)

- Passer en revue l'état actuel de la prise de décision technique et de la gouvernance
- Discutez du contenu des pratiques de pointe
- Proposer des éléments de plan d'action à exécuter par le client

Livrables de gouvernance technique

- Diapositives de l'atelier
- Notes de planification d'action
- Modèles de plan d'action

Session de suivi client (en option sur demande du client – jusqu'à 60 min)

- Opportunité de questions-réponses sur les livrables de gouvernance technique
- Fournir des conseils supplémentaires sur les pratiques exemplaires

Ressources client demandées

Ressource et responsabilités des clients

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme : obligatoire	Responsable de la responsabilité globale de la plateforme ServiceNow. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la feuille de route ServiceNow, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.

Ressource et responsabilités des clients (suite)

Ressource client	Responsabilités
Architecte de plateforme	Fournit une vue holistique de la plateforme, des processus et des autres systèmes ServiceNow, y compris des exigences politiques ou organisationnelles nécessaires.
Commanditaire exécutif	Contact stratégique primaire pour ServiceNow

Information/accès demandés

- Documents sur la structure de gouvernance ServiceNow : chartes, listes des membres du conseil d'administration, etc.
- La stratégie de gouvernance, la gouvernance de portefeuille et l'architecture Blueprint Impact Accelerators sont des prérequis pour la charte du CoE de l'accélérateur de gouvernance technique
- Organigramme
- Documents de gouvernance informatique
- Plan d'architecture de l'état actuel
- Rôles et responsabilités de l'équipe de la plateforme
- Documentation sur la politique technique (par exemple, politiques de gestion de la plateforme, vue d'ensemble des intégrations, processus de clonage, SLA)

Exceptions

ServiceNow n'est pas responsable du développement ou de l'exécution du processus ou de la politique de gouvernance technique.

Conception UX : Centre des employés

La conception UX (User Experience) : Employee Center Accelerator éduque les clients sur les considérations fondamentales en matière d'UX et les aide à élaborer un plan de mise en œuvre d'Employee Center avec une conception centrée sur l'utilisateur.

Vue d'ensemble

UX Design : Centre des employés informe Impact les clients sur les fonctionnalités et les options du Centre des employés, ainsi que sur l'intérêt d'intégrer une conception fondamentale centrée sur l'utilisateur dans la planification et la mise en œuvre de Centre des employés. Cet accélérateur comprend plusieurs ateliers facultatifs pour aider les clients à aligner les parties prenantes, les personas, le contenu et la conception de prototypes. De plus, le consultant UX guidera le client à travers les tests d'utilisabilité et fournira des recommandations pour la mise en œuvre.

Reportez-vous à la section [Employee Center](#) Centre des employés.

** Remarque :**

Cet accélérateur est disponible pour Impact les forfaits Advanced et Total.

Offert conformément aux descriptions applicables ServiceNow Impact du forfait et de l'accélérateur disponibles à <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>.

Ce que vous obtenez

Séance d'introduction (jusqu'à 2 heures)

Comprend les activités suivantes :

- Examen de la portée et des attentes de l'Accélérateur.
- Aperçu de l'importance et de la valeur de la conception centrée sur l'utilisateur
- Visite guidée des fonctionnalités et des options du Centre des employés du système de base

Ateliers optionnels, au besoin (jusqu'à 10 heures)

- Atelier d'alignement des parties prenantes (jusqu'à 3 heures) :
 - Aligner les parties prenantes sur une vision partagée
 - Définir des objectifs à long terme
 - Identifier les opportunités pour contribuer à la transformation d'Employee Center
- Atelier de persona (jusqu'à 90 minutes) : Décrivez les publics cibles pour lesquels nous concevons.
- Session de curation de contenu (jusqu'à 2 heures) :
 - Examen par un expert de la taxonomie
 - Évaluation du contenu
- Atelier de design (jusqu'à 4 heures) :
 - Avis d'experts basé sur les ateliers précédents
 - Prototypage de wireframes basse fidélité dans Figma

Test d'utilisabilité (jusqu'à 90 minutes)

Parcourez la conception dans Figma et testez le prototype

Lecture de la conception (jusqu'à 90 minutes)

Présenter les concepts de conception finaux à mettre en œuvre

Sorties

- Concevoir une plate-forme de lecture
- Documentation des activités terminées de l'atelier UX de Centre des employés

Ressources client demandées

Une ou plusieurs ressources client sont demandées. Le nombre spécifique de ressources fournies est spécifique à l'accélérateur et au client.

Ressource et responsabilités des clients

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de produit (obligatoire)	Gère l'Employee Center du ServiceNow client.

Ressource et responsabilités des clients (suite)

Ressource client	Responsabilités
Utilisateurs finaux de Centre des employés (recommandé)	Utilise fréquemment le Centre des employés du ServiceNow client.
Responsable de l'expérience utilisateur client (recommandé)	Responsable de la conception de l'expérience utilisateur du côté du client.

Informations / accès demandés

Consultez la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 

Exceptions

L'accélérateur peut se terminer plus tôt si l'évaluation identifie clairement les changements requis.

Revue de l'expérience utilisateur : Centre des employés

L'examen de l'expérience utilisateur : Employee Center Accelerator fournit un aperçu de l'adoption d'Employee Center par votre ServiceNow plateforme en mettant l'accent sur l'expérience utilisateur.

Vue d'ensemble

Examen de l'expérience utilisateur : Centre des employés peut améliorer l'adoption à travers trois phases clés pour aider les clients d'Impact qui éprouvent des difficultés à adopter Centre des employés. Ces phases comprennent l'éducation sur la valeur de l'expérience utilisateur, l'évaluation de l'état actuel par le biais d'études d'utilisabilité et d'examens d'experts, et la prescription d'un plan d'amélioration. Des lectures de recommandations résulteront de l'atelier dirigé par le consultant UX. Reportez-vous à la section [Employee Center](#)  Centre des employés.

Remarque :

Cet accélérateur est disponible pour Impact les forfaits Advanced et Total.

Offert conformément aux descriptions applicables ServiceNow Impact du forfait et de l'accélérateur disponibles à <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> .

Ce que vous obtenez

Séance d'introduction (jusqu'à 2 heures)

Comprend les activités suivantes :

- Examen de la portée et des attentes de l'Accélérateur.
- Identification des utilisateurs finaux pour participer aux études d'utilisabilité.
- Facilitation de la collecte des informations essentielles pour effectuer l'examen par des experts de votre Centre des employés, telles que l'accès au portail, l'exportation de contenu, la taxonomie, etc.

Évaluation de l'expérience utilisateur actuelle d'Employee Center (jusqu'à 10 heures)

Nous fournirons un test d'arborescence hiérarchique du Centre des employés aux utilisateurs finaux identifiés afin d'évaluer la structure et l'organisation du contenu.

Le consultant UX effectuera les tâches suivantes :

- Mener des études d'utilisabilité d'Employee Center avec les utilisateurs finaux.
- Effectuez un examen par un expert de votre Employee Center pour obtenir des informations plus approfondies sur l'expérience utilisateur, qui seront ensuite associées au test de l'arbre et aux résultats de l'étude d'utilisabilité.

Lecture des résultats de l'évaluation et des recommandations (jusqu'à 3 heures)

- Présentation des résultats de l'expérience utilisateur actuelle d'Employee Center et recommandations initiales d'amélioration
- Discussion et commentaires du client sur les recommandations initiales à utiliser comme entrée pour l'atelier

Atelier UX Employee Center (jusqu'à 4 heures)

Votre consultant UX vous guidera à travers des activités conçues pour améliorer les problèmes identifiés lors des sessions d'accélérateur précédentes.

Sorties

- Présentation des résultats de l'évaluation et de la lecture des recommandations.
- Documentation des activités d'amélioration de la conception de l'atelier UX du Centre des employés terminées.

Ressources client demandées

Une ou plusieurs ressources client sont demandées. Le nombre spécifique de ressources fournies est spécifique à l'accélérateur et au client.

Ressource et responsabilités des clients

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de produit (obligatoire)	Gère l'Employee Center du ServiceNow client.
Utilisateurs finaux de Centre des employés (recommandé)	Utilise fréquemment le Centre des employés du ServiceNow client.
Responsable de l'expérience utilisateur client (recommandé)	Responsable de la conception de l'expérience utilisateur du côté du client.

Informations / accès demandés

Consultez la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>

Exceptions

L'accélérateur peut se terminer plus tôt si l'évaluation identifie clairement les changements requis.

UX : Révision et conception de la taxonomie

L'accélérateur de révision et de conception taxonomique de l'expérience utilisateur (UX) optimise la structure du contenu et la navigation dans votre portail, en mettant l'accent

sur la base de connaissances et le catalogue pour améliorer la convivialité et aider les utilisateurs à trouver facilement les informations correctes.

Vue d'ensemble

UX : Taxonomy Review & Design est conçu pour améliorer la navigation et la structure de contenu du portail afin d'améliorer la convivialité et d'optimiser les connaissances du portail et les sections de catalogue pour trouver facilement des informations.

L'accélérateur est divisé en trois phases principales, le diagnostic, l'exécution et l'examen.

- Diagnostiquer : évalue ce que le client attend de sa future taxonomie
- Exécuter : mène des activités pour aider à créer la taxonomie souhaitée
- Révision : discute des résultats et des prochaines étapes

L'accélérateur diffère légèrement si votre organisation dispose d'une taxonomie existante que vous souhaitez utiliser ou si vous démarrez sans base de référence existante. Pour plus d'informations sur la taxonomie, reportez-vous [Portal Browse Taxonomy widget](#) à la rubrique .

Remarque :

Cet accélérateur est disponible pour Impact les forfaits Advanced et Total.

Offert conformément aux descriptions applicables ServiceNow Impact du forfait et de l'accélérateur disponibles à <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> .

Ce que vous obtenez

Séance d'introduction (jusqu'à 2 heures)

Comprend les activités suivantes :

- Examen de la portée et des attentes de l'Accélérateur
- Vue d'ensemble des responsabilités du client
- Récapitulatif et validation des objectifs et des informations clés

Évaluation du contenu (jusqu'à 4 heures)

Au cours de cette session, les consultants UX peuvent recommander et discuter des éléments suivants en fonction de l'étape où vous en êtes dans le parcours de mise en œuvre :

- Effectuer une analyse de l'état actuel
- Discutez des recherches et des commentaires antérieurs
- Examiner les aperçus et les analyses pertinents
- Modèles actuels de taxonomie du système de base

Exécuter des activités UX (jusqu'à 8 heures)

Au cours de cette étape, les consultants UX dirigent le processus d'aide au développement de votre taxonomie. En fonction de l'endroit où vous vous trouvez dans le parcours d'implémentation, les consultants UX peuvent recommander et mener les activités suivantes :

- Évaluer les besoins des clients
- Collaborer avec les clients pour créer, recruter et lancer une étude de recherche en taxonomie, le cas échéant
- Envoyer le test au client pour distribution aux participants souhaités

- Collecter et analyser les résultats
- Guider les clients vers une première ébauche de la taxonomie

Lecture des recommandations (jusqu'à 2 heures)

Au cours de cette étape, les consultants UX organisent une session de lecture pour présenter les résultats et les recommandations.

- Examiner les résultats et les recommandations
- Indiquer les prochaines étapes et le plan d'action

Sorties

Présentation des résultats de taxonomie et de la lecture des recommandations

Ressources client demandées

Une ou plusieurs ressources client sont demandées. Le nombre spécifique de ressources fournies est spécifique à l'accélérateur et au client.

Ressources et responsabilités client demandées

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de produit (obligatoire)	Gère le portail du ServiceNow client.
Utilisateurs finaux du portail (recommandé)	Utilise fréquemment le portail du ServiceNow client.
Responsable de l'expérience utilisateur client (recommandé)	Responsable de la conception de l'expérience utilisateur du côté du client.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste aux ServiceNow Impact séances de coaching de l'accélérateur pour comprendre les meilleures pratiques et éventuellement soutenir le client à l'avenir.

Informations / accès demandés

Consultez la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 

Exclusions

L'accélérateur peut se terminer plus tôt si l'évaluation identifie clairement les changements requis.

UX : Examen et conception de taxonomie (SPP-AU)

L'accélérateur SPP-AU (User Experience (UX) Taxonomy Review and Design (SPP-AU) permet d'optimiser la structure du contenu, d'améliorer la convivialité et d'aider les utilisateurs à localiser efficacement les informations pertinentes.

Description

Prenez cet accélérateur si :

- Vous souhaitez évaluer votre taxonomie ServiceNow actuelle
- Les utilisateurs finaux de votre portail peuvent avoir du mal à trouver les informations dont ils ont besoin
- Vous souhaitez rendre la taxonomie dans votre portail ServiceNow plus intuitive
- Vous n'avez pas de taxonomie pour votre portail et souhaitez en implémenter une

Pour plus d'informations sur la taxonomie, reportez-vous [Portal Browse Taxonomy widget](#) à la rubrique .

i Remarque :

Cet accélérateur est disponible pour Impact les forfaits Advanced et Total.

Offert conformément aux descriptions applicables ServiceNow Impact du forfait et de l'accélérateur disponibles à <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> .

Activités principales

Séance d'introduction (jusqu'à 2 heures)

Comprend les activités suivantes :

- Examen de la portée et des attentes de l'Accélérateur
- Vous donner une vue d'ensemble de vos responsabilités dans le cadre de cet accélérateur
- Vous fournir un résumé des activités et la validation des objectifs et des informations clés

Évaluation du contenu (jusqu'à 4 heures)

Au cours de cette session, les consultants UX peuvent recommander et discuter des éléments suivants en fonction de l'étape où vous en êtes dans le parcours de mise en œuvre :

- Effectuer une analyse de l'état actuel
- Discutez des recherches et des commentaires antérieurs
- Examiner les aperçus et les analyses pertinents
- Modèles actuels de taxonomie du système de base
- Fournir des informations sur les méthodes de recherche en architecture

Exécuter des activités UX (jusqu'à 8 heures)

Au cours de cette étape, les consultants UX dirigent le processus d'aide au développement de votre taxonomie. En fonction de l'endroit où vous vous trouvez dans le parcours d'implémentation, les consultants UX peuvent recommander et mener les activités suivantes :

- Évaluez vos besoins
- Collaborer avec vous pour créer, recruter et lancer une étude de recherche en taxonomie, le cas échéant
- Vous envoyer le test pour qu'il soit distribué aux participants sélectionnés
- Collecter et analyser les résultats
- Vous guider vers une première ébauche de la taxonomie

Lecture des recommandations (jusqu'à 2 heures)

- Les consultants UX organisent une session de lecture pour présenter les résultats et les recommandations
- Nous vous fournirons les prochaines étapes et un plan d'action

Sorties

Présentation des résultats de taxonomie et de la lecture des recommandations

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités client demandées

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de produit (obligatoire)	Gère le portail du ServiceNow client.
Utilisateurs finaux du portail (recommandé)	Utilise fréquemment le portail du ServiceNow client.
Responsable de l'expérience utilisateur du client (recommandé)	Responsable de la conception de l'expérience utilisateur du côté du client.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste aux ServiceNow Impact séances de coaching de l'accélérateur pour comprendre les meilleures pratiques et éventuellement soutenir le client à l'avenir.

Informations / accès demandés

Consultez la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 

Exclusions

L'accélérateur peut se terminer plus tôt si l'évaluation identifie clairement les changements requis.

Accélérateurs de stratégies

Utilisez les accélérateurs de stratégie pour approfondir les meilleures pratiques organisationnelles et de gouvernance avec la plateforme et améliorer les compétences de votre équipe afin de maintenir les performances de l'entreprise ServiceNow et de réussir.

Accélérateurs disponibles dans chaque package

Les sorties et les formats de l'accélérateur ont des caractéristiques standardisées communes, mais peuvent différer d'un package à l'autre. Tous les accélérateurs ne sont pas disponibles pour chaque package. Les accélérateurs et les niveaux de fonctionnalités disponibles sont indiqués par les symboles suivants :

- ✓ = Ensemble de fonctionnalités standardisées communes
-  = Comprend des fonctionnalités uniques spécifiques à l'accélérateur
-  = Comprend des fonctionnalités uniques supplémentaires spécifiques à l'accélérateur

Sous-catalogue d'Accélérateur de stratégies

Accélérateur	Package guidé	Package avancé	Forfait total	Environnements restreints et protégés
Accélérateur d'adoption		#	#	
Centre d'Excellence et d'Innovation Design		#	✓	
Centre d'excellence et accélérateur d'évaluation de la maturité de l'innovation		#	#	
Accélérateur de préparation à l'examen de certification		#	#	
Engagement des champions		#	✓	
Conception d'un programme de développement des citoyens		#	#	
Gestion du service clientèle Évaluation de la maturité du produit		#	#	
Développer une stratégie de partenariat		#	✓	
Évaluation de la maturité HRSD		#	#	
Évaluation de la maturité de Gestion intégrée des risques		#	#	
Évaluation de la maturité ITSM		#	#	
Rapport sur la valeur à la demande	#	✓	✓	
Gouvernance de portefeuille		#	#	
Évaluation de la maturité de Project and Portfolio Management		#	#	
Gouvernance ServiceNow			#	
Dotation en personnel et revue des rôles		#	✓	
Gouvernance de la stratégie		#	#	
Évaluation de la préparation à la réussite (SRA)		#	#	
Évaluation de la stratégie de formation		#	#	
Vision et stratégie		#	✓	

Accélérateur d'adoption

L'accélérateur d'adoption fournit des conseils sur les outils et le support disponibles pour l'activation du changement.

Traduction automatique

Vue d'ensemble

Adoption Accelerator fournit aux Impact clients des outils et une assistance pour lancer leurs propres programmes d'activation du changement afin d'encourager l'adoption par les utilisateurs dans leurs organisations. Il aide les clients à mieux comprendre la valeur et l'objectif des modèles fournis dans la boîte à outils d'adoption (et quand et comment les utiliser), ServiceNowla méthodologie de changement et les techniques d'exécution d'une analyse des parties prenantes, d'un plan d'engagement des champions, d'un plan de communication et d'un plan de formation.

Ce que vous obtenez

Pré-engagement et planification

- Questionnaire préalable à l'engagement envoyé au client pour qu'il le remplisse
- Planification de la session client (jusqu'à 30 minutes)

Session client d'adoption #1 (jusqu'à 2 heures)

- Examen de la méthodologie d'aide au changement, des modèles de boîte à outils d'adoption et des ServiceNow pratiques exemplaires en matière d'aide au changement
- Commencer à évaluer les groupes de parties prenantes et à élaborer un plan de travail pour favoriser le changement

Session client d'adoption #2 (jusqu'à 2 heures)

Examen de :

- Pratiques exemplaires pour la création d'un réseau de champions du changement
- Comment les champions peuvent-ils acquérir des connaissances sur la ServiceNow plateforme afin de contribuer au changement au sein de leur organisation ? Tirer parti des ressources d'habilitation des champions mises à disposition par ServiceNow

Session client d'adoption #3 (jusqu'à 2 heures)

- Commencer à élaborer un plan de communication
- Exploiter les ressources de communication ServiceNow

Session client d'adoption #4 (jusqu'à 2 heures)

Examen de :

- Bonnes pratiques pour la personnalisation des modèles de formation des utilisateurs de processus dans la boîte à outils d'adoption spécifiques aux processus d'application du client
- Pratiques de pointe et pièges à éviter dans l'élaboration d'un plan de formation solide

Toutes les séances sont dispensées à distance.

Ressources client demandées

Une ou plusieurs ressources client sont demandées. Le nombre spécifique de ressources fournies est spécifique à l'accélérateur et au client.

Ressource et responsabilités des clients

Ressource client	Responsabilités
Changer les pistes : obligatoire	Gère le programme d'activation du ServiceNow changement du client.
Pistes de communication : obligatoire	Rédige et publie les communications internes du Client.
Pistes de formation : obligatoire	Gère le déploiement de la formation de l'utilisateur de processus au sein de ServiceNow l'organisation.

Informations / accès demandés

Consultez la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 

Exceptions

ServiceNow n'est pas responsable du développement et de l'exécution du plan de changement du client. Le client doit télécharger la boîte à outils d'adoption à partir de ServiceNow University avant la première session. Toutes les séances doivent être programmées et terminées dans les 4 semaines suivant le lancement de l'accélérateur.

Centre d'Excellence et d'Innovation Design

L'accélérateur du Centre d'excellence et de conception de l'innovation (CoEI) fournit des conseils sur la construction de votre ServiceNow CoEI.

Vue d'ensemble

La conception du Centre d'excellence et d'innovation (CoEI) fournit aux clients d'Impact des pratiques de pointe, du contenu et des conseils et un soutien prescriptifs pour créer un CoEI au sein de leur organisation. Cet accélérateur vise à aider les clients à utiliser un CoEI comme un moyen de réaliser et d'accélérer la valeur qu'ils reçoivent de leur ServiceNow plateforme.

Reportez-vous au [Customer Success Center](#)  pour plus d'informations sur le CoEI.

Remarque :

Cet accélérateur est disponible pour Impact les forfaits Advanced et Total.

Ce que vous obtenez

Séance d'introduction client (jusqu'à 60 minutes)

- Définir les attentes en matière de processus et de profondeur du livrable
- Expliquer le concept d'une ServiceNow CoEI et son importance
- Partager des ressources et assigner des lectures
- Communiquer les attentes en matière de participation des clients

- Demander des données et toutes les autres entrées
- Configurer un plan d'évaluation

Ateliers de découverte client (jusqu'à 12 heures)

- Examinez comment la structure organisationnelle actuelle du CoEI répond à vos besoins.
- Aider à identifier les lacunes potentielles dans la structure organisationnelle actuelle de CoEI
- Élaborer une structure organisationnelle recommandée pour le CoEI

Diagramme CoEI

Diagramme de la structure organisationnelle recommandée pour le CoEI

Séance d'évaluation du client (jusqu'à 60 minutes)

- Examiner le livrable du diagramme CoEI
- Passer en revue les rôles et responsabilités fonctionnels recommandés

Atelier sur le plan de mise en œuvre (jusqu'à 2 heures)

- Élaborer conjointement un plan de mise en œuvre de la structure recommandée en matière d'EI
- Aperçu des ressources et des risques
- Aide à la mesure de l'avancement et de l'efficacité du plan

Ressources client demandées

Une ou plusieurs ressources client sont demandées. Le nombre spécifique de ressources fournies est spécifique à l'accélérateur et au client.

Ressource et responsabilités des clients

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (obligatoire)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie d'entreprise et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Sponsor exécutif (obligatoire)	Contact stratégique principal pour ServiceNow.
Propriétaire du processus (obligatoire)	S'approprie le processus en cours d'examen.

Informations / Accès demandés

- Organigramme et rôles et responsabilités
- Diagrammes RACI
- Document de la Charte et/ou des principes directeurs

Exceptions

ServiceNow ne sont pas responsables de la mise en œuvre ou de la gestion de la ServiceNow CoEI.

Centre d'excellence et accélérateur d'évaluation de la maturité de l'innovation

Cet accélérateur d'évaluation de la maturité du Centre d'excellence et d'innovation (CoEI) fournit un aperçu de votre niveau de maturité actuel ServiceNow de CoEI et des recommandations ciblées en fonction du niveau de maturité actuel.

Vue d'ensemble

L'évaluation de la maturité du Centre d'excellence et d'innovation fournit aux clients des Impact pratiques de pointe, du contenu et des conseils prescriptifs ainsi qu'un soutien pour évaluer la maturité de leur centre d'excellence et d'innovation.

Voir <https://www.servicenow.com/success/playbook/center-excellence-innovation-coei.html> pour plus d'informations sur le ServiceNow CoEI.

Remarque :

Cet accélérateur est disponible pour Impact les forfaits Advanced et Total.

Ce que vous obtenez

Séance d'introduction client (jusqu'à 2 heures)

- Définir les attentes en matière de processus et de profondeur du livrable
- Expliquer le concept de l'évaluation de la maturité de la ServiceNow CoEI et son importance.
- Communiquer les attentes en matière de participation des clients
- Demander des données et toutes les autres entrées
- Configurer un plan pour l'évaluation

Questionnaire d'évaluation de la maturité CoEI

Les participants à l'évaluation remplissent le questionnaire sur la maturité de la CoEI de manière autonome

Analyse des résultats du questionnaire (temps selon les besoins par Impact Squad)

L'escouade Impact effectue les tâches suivantes :

- Examine et analyse les scores du questionnaire
- Compile des recommandations sur mesure et des pratiques exemplaires
- Planifie une séance de lecture pour discuter des résultats et des recommandations

Séance de lecture des recommandations de l'évaluation de la maturité CoEI (jusqu'à 2 heures)

L'escouade Impact effectue les tâches suivantes :

- Présente les résultats de l'évaluation
- Discute des recommandations ciblées
- Fournit un plan et des ressources suggérés

Ressources client demandées

Une ou plusieurs ressources client sont demandées. Le nombre spécifique de ressources fournies est spécifique à l'accélérateur et au client.

Ressource et responsabilités des clients

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (obligatoire)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie d'entreprise et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Propriétaire du processus (recommandé)	S'approprie le processus en cours d'examen.
Experts techniques (obligatoire)	Inclut les personnes de votre organisation qui effectueront l'évaluation. Leurs responsabilités sont les suivantes : • Terminer l'évaluation avant la date limite convenue • Posez vos questions ou préoccupations dès que possible

Informations / Accès demandés

- Organigramme et rôles et responsabilités
- Diagrammes RACI
- Document de la Charte et/ou des principes directeurs

Exceptions

ServiceNow n'est pas responsable de l'implémentation ou de la gestion de CoEI ServiceNow .

Accélérateur de préparation à l'examen de certification

Préparation à l'examen de certification technique

Vue d'ensemble

L'accélérateur de préparation aux examens de certification fournit aux clients des Impact cours à la demande (y compris des cours de préparation à la certification générale et Mainline*) et un accès à distance à un professionnel de la formation pour des ServiceNow questions et des réponses sur des catégories de certification technique spécifiques. Il vise à contribuer à augmenter les taux de réussite des clients aux ServiceNow examens de certification technique.

* Une « certification Mainline » est un examen surveillé conduisant à ServiceNow une certification CSA, CIS, CAD ou CAS. Les certifications Mainline doivent ensuite être renouvelées deux fois par an à chaque version par le biais d'un examen Delta en ligne.

Ce que vous obtenez

Cours à la demande « Introduction à la certification »

Ce cours préparatoire donne un aperçu de ce à quoi s'attendre et de ce qu'il faut faire lors de la préparation d'un ServiceNow examen de certification technique. Une fois accordé, le client aura accès au cours pendant 30 jours.

Cours de préparation à l'examen de certification

Cours à la demande correspondant à des certifications Mainline spécifiques auxquelles le client se prépare. Ces cours spécifiques à la certification donnent un aperçu de ce qu'il faut étudier et des exemples de questions pour se préparer à l'examen. Une fois accordée, l'Escouade Impact fournira au Client des instructions pour accéder au cours applicable, auquel le Client aura accès pendant 30 jours.

Choisissez parmi les cours sur demande suivants :

Informatique

- Spécialiste d'implémentation certifié : Application Portfolio Management
- Spécialiste d'implémentation certifié : Cloud Provisioning and Governance
- Spécialiste d'implémentation certifié : Discovery
- Spécialiste d'implémentation certifié : Event Management
- Spécialiste d'implémentation certifié : Hardware Asset Management
- Spécialiste d'implémentation certifié : IT Service Management
- Spécialiste d'implémentation certifié : Project and Portfolio Management
- Spécialiste d'implémentation certifié : Service Mapping
- Spécialiste d'implémentation certifié : Fournisseur de service
- Spécialiste d'implémentation certifié : Software Asset Management

Sécurité

- Spécialiste d'implémentation certifié : Risk and Compliance
- Spécialiste d'implémentation certifié : Security Incident Response
- Spécialiste d'implémentation certifié : Vendor Risk Management
- Spécialiste d'implémentation certifié : Vulnerability Response

Service client

- Spécialiste d'implémentation certifié : Customer Service Management
- Spécialiste d'implémentation certifié : Field Service Management

Ressources humaines

Spécialiste d'implémentation certifié : Human Resources

Développement d'applications de plateforme

- Administrateur système certifié
- Développeur d'application certifié
- Spécialiste de l'application Performance Analytics certifié

Session client virtuelle sur l'heure de bureau (jusqu'à 60 minutes)

Un ServiceNow professionnel de la formation passera en revue le plan d'examen de certification, approfondira les objectifs d'apprentissage et fournira des exemples de questions pratiques aux apprenants.

Les sessions sont programmées en fonction de la capacité des cours et par domaine d'activité : ITSM/ITAM, ITBM, Sécurité/GRC, RH, CSM, Platform.

Ressources client demandées

Une ou plusieurs ressources client sont demandées. Le nombre spécifique de ressources fournies est spécifique à l'accélérateur et au client.

Tout membre du personnel du Client qui se prépare à un ServiceNow examen de certification technique peut bénéficier de cet accélérateur. Les sessions clients pendant les heures de bureau virtuelles peuvent inclure jusqu'à 50 participants au total (selon la disponibilité des sièges).

Information/accès demandés

N/A – Aucune information supplémentaire ou accès aux données n'est demandé.

Exceptions

ServiceNow ne garantit pas une augmentation des taux de réussite aux examens de certification.

Engagement des champions

Les accélérateurs d'engagement des champions fournissent des informations sur l'engagement des champions.

Engagement des champions – Avancé

Conseils pour communiquer efficacement la valeur et les avantages de l'utilisation de la plateforme ServiceNow.

Vue d'ensemble

L'engagement des champions fournit aux champions Impact Customer des pratiques de pointe, du contenu et des conseils prescriptifs pour communiquer efficacement la proposition de valeur et les avantages liés à l'utilisation de la plateforme ServiceNow au sein de leur organisation. L'engagement des champions inclut l'activation d'un champion.

Ce que vous obtenez

Séance d'introduction à la clientèle (jusqu'à 60 minutes)

- Définir les attentes en matière de processus et de profondeur du livrable d'engagement du champion
- Communiquer les attentes en matière de participation des clients
- Demander des données et toute autre entrée au client en lien avec l'activité du champion

Session de travail client (jusqu'à 5 heures)

Des rendez-vous clients pour discuter :

- Activité du champion actuel
- Options d'activité du champion
- Finalisation d'un plan de champion

Livrable de l'engagement du champion

Plan de champion documenté qui définit ce à quoi le champion peut participer et accomplir (à l'interne de son organisation et à l'externe) au cours de la prochaine année.

Session de suivi client (en option sur demande du client - jusqu'à 60 min)

- Opportunité de questions-réponses en lien avec le plan Champion
- Fournir des conseils supplémentaires sur l'activité des champions

Ressources client demandées

Ressource et responsabilités des clients

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme : obligatoire	Responsable de la responsabilité globale de la plateforme ServiceNow. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la feuille de route ServiceNow, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Parrain exécutif - Obligatoire	Contact stratégique principal pour ServiceNow.

Informations / Accès demandés

- Objectifs de la plateforme ServiceNow
- Plan stratégique informatique
- Points sensibles, moteurs de l'activité et résultats commerciaux souhaités

Exceptions

ServiceNow n'est pas responsable de l'exécution du plan Champion.

Engagement des champions : total

Conseils pour communiquer efficacement la valeur et les avantages de l'utilisation de la plateforme ServiceNow.

Vue d'ensemble

L'engagement des champions fournit aux champions Impact Customer des pratiques de pointe, du contenu et des conseils prescriptifs pour communiquer efficacement la proposition de valeur et les avantages liés à l'utilisation de la plateforme ServiceNow au sein de leur organisation. L'engagement des champions comprend l'activation de trois champions.

Ce que vous obtenez

Séance d'introduction à la clientèle (jusqu'à 60 minutes)

- Définir les attentes en matière de processus et de profondeur du livrable d'engagement du champion
- Communiquer les attentes en matière de participation des clients
- Demander des données et toute autre entrée au client en lien avec l'activité du champion

Session de travail client (jusqu'à 5 heures)

Des rendez-vous clients pour discuter :

- Activité du champion actuel
- Options d'activité du champion
- Finalisation d'un plan de champion

Livrable de l'engagement du champion

Plan de champion documenté qui définit ce à quoi le champion peut participer et accomplir (à l'interne de son organisation et à l'externe) au cours de la prochaine année.

Session de suivi client (en option sur demande du client - jusqu'à 60 min)

- Opportunité de questions-réponses en lien avec le plan Champion
- Fournir des conseils supplémentaires sur l'activité des champions

Ressources client demandées

Ressource et responsabilités des clients

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme : obligatoire	Responsable de la responsabilité globale de la plateforme ServiceNow. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la feuille de route ServiceNow, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Parrain exécutif - Obligatoire	Contact stratégique principal pour ServiceNow.

Informations / Accès demandés

- Objectifs de la plateforme ServiceNow
- Plan stratégique informatique
- Points sensibles, moteurs de l'activité et résultats commerciaux souhaités

Exceptions

ServiceNow n'est pas responsable de l'exécution du plan Champion.

Conception d'un programme de développement des citoyens

Fournit des conseils prescriptifs sur l'activation du développement citoyen pour votre ServiceNow plateforme.

Vue d'ensemble

L'accélérateur de conception du programme de développement citoyen fournit aux Impact clients des conseils prescriptifs pour développer efficacement un programme de développement citoyen pour la ServiceNow plateforme. ServiceNow La technologie permet aux non-codeurs, connus sous le nom de développeurs citoyens, de créer de nouvelles applications et de nouveaux flux de travail sans avoir de connaissances préalables en codage à l'aide du développement low-code.

Cet accélérateur comprend des ateliers visant à évaluer et à créer une liste prioritaire de candidats au développement citoyen, à déterminer la sélection et la formation requises pour eux, et à évaluer la gouvernance opérationnelle et technique afin d'identifier les ajustements nécessaires.

Pour plus d'informations sur le développement citoyen et le développement low-code, consultez [Exploring App Engine Studio](#) .

Remarque :

Cet accélérateur est disponible pour Impact les forfaits Advanced et Total.

Ce que vous obtenez

Réunion de lancement

Réunion de planification de l'atelier

Atelier de développement citoyen #1 - vision, plan et orientation

- Liste de candidats classés par ordre de priorité et cas d'utilisation potentiels déterminés
- Proposition de valeur
- Messages de marketing et de sensibilisation
- Plan de recrutement
- Calendrier d'implémentation initial
- Élaborer un échéancier initial de mise en œuvre
- Réaliser le questionnaire sur la maturité de l'adoption du développement citoyen

Atelier sur le développement citoyen #2 - habiliter et autonomiser

Examinez les points suivants :

- Programme de formation – ServiceNow et allocations client
- Modèle de support et responsabilités
- Processus de réception des demandes

Atelier de développement citoyen #3 - la mise en place de garde-fous

- Architecture d'instance
- Considérations et normes de conception
- Modèle de sécurité du développeur
- Modèle de cycle de vie de l'application
- Normes d'essai
- Norme d'examen de l'application
- Ressources supplémentaires de la boîte à outils

La présentation de lecture et les ressources de développement citoyen sont fournies au client.

Ressources client demandées

Une ou plusieurs ressources client sont demandées. Le nombre spécifique de ressources fournies est spécifique à l'accélérateur et au client.

Ressource et responsabilités des clients

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (obligatoire)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie d'entreprise et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Sponsor exécutif (obligatoire)	Contact stratégique principal pour ServiceNow.
Architecte de plateforme (obligatoire)	Fournit une vue globale de la ServiceNow plateforme, des processus et des autres systèmes, y compris des exigences politiques ou organisationnelles nécessaires.
Propriétaire du programme de développement citoyen	Gère l'ensemble du programme de développement citoyen.

Prérequis

Les prérequis suivants sont requis :

- Identification des acteurs clés
- ServiceNow Propriétaire de la plateforme obligatoire
- Licence et produits App Engine installés et configurés

Exceptions

Cet Impact accélérateur, dans son intégralité ou en partie, peut ne pas être disponible pour les Impact clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, pour les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints.

ServiceNow n'est pas responsable de la configuration ou de la mise en œuvre des recommandations d'App Engine sur les instances de sous-production ou de production du Client.

Gestion du service clientèle Évaluation de la maturité du produit

L'accélérateur d'évaluation de la maturité du produit Customer Service Management (CSM) fournit un aperçu de votre niveau de maturité CSM actuel ServiceNow et des recommandations ciblées en fonction du niveau de maturité actuel.

Vue d'ensemble

L'évaluation de la maturité des produits Customer Service Management (CSM) fournit aux Impact clients un aperçu de la maturité de l'adoption de CSM et de la valeur de leur ServiceNow plateforme. Pour plus d'informations sur CSM, reportez-vous à la section [Exploring Customer Service Management](#)  CSM.

Remarque :

Cet accélérateur est disponible pour Impact les forfaits Advanced et Total.

Ce que vous obtenez

Session de lancement de l'évaluation de la maturité CSM (jusqu'à 2 heures)

Fournit les éléments suivants :

- Vue d'ensemble de l'évaluation de la maturité CSM
- Attentes et activités d'engagement
- Vue d'ensemble des rôles et responsabilités clés
- Conseils pour choisir les participants à l'évaluation

Questionnaire d'évaluation de la maturité CSM

Les participants à l'évaluation rempliront le questionnaire sur la maturité CSM de façon autonome.

Analyse des résultats du questionnaire (temps selon les besoins par Impact équipe)

L'équipe Impact :

- Passer en revue et analyser les scores du questionnaire
- Compiler des recommandations sur mesure et des pratiques exemplaires
- Planifier une séance de lecture pour discuter des résultats et des recommandations

Séance de lecture des recommandations de l'évaluation de la maturité CSM (jusqu'à 2 heures)

L'escouade Impact :

- Présentation des résultats de l'évaluation
- Discussion des recommandations ciblées
- Fournir un plan et des ressources suggérés

Ressources client demandées

Une ou plusieurs ressources client sont demandées. Le nombre spécifique de ressources fournies est spécifique à l'accélérateur et au client.

Ressource et responsabilités des clients

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (obligatoire)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie d'entreprise et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme. Dans le cadre de l'évaluation de la maturité CSM, cette personne est la personne-ressource principale pour la durée de l'engagement et s'acquitte des responsabilités suivantes : • Rassemble et partage la liste des participants à l'évaluation • Garantit l'achèvement de l'évaluation par les participants • Fournit un parrainage pour les résultats basés sur les recommandations
Experts techniques (obligatoire)	Inclut les personnes de votre organisation qui effectueront l'évaluation. Leurs responsabilités sont les suivantes : • Terminer l'évaluation avant la date limite convenue • Posez vos questions ou préoccupations dès que possible

Informations / Accès demandés

N/A

Exceptions

Cet accélérateur d'impact, dans son intégralité ou en partie, peut ne pas être disponible pour les Impact clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, pour les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints, ou pour les fournisseurs de services gérés (à l'exception de leur utilisation interne).

ServiceNow Les ressources ne sont pas responsables de l'implémentation des recommandations CSM sur les instances de sous-production ou de production du client.

Développer une stratégie de partenariat

Les accélérateurs de stratégie de développement des partenaires fournissent des conseils sur la recherche et l'évaluation de partenaires efficaces.

Développer une stratégie de partenariat – Avancé

Conseils sur la recherche et l'évaluation de partenaires efficaces

Vue d'ensemble

L'option Développer une stratégie de partenariat fournit aux clients d'impact des conseils pour identifier et évaluer un partenaire d'implémentation ServiceNow aligné sur leurs objectifs business et possédant l'expertise nécessaire pour les aider à atteindre le résultat visé.

Ce que vous obtenez

Séance d'introduction à la clientèle (jusqu'à 60 minutes)

- Définir les attentes en matière de processus et de profondeur du livrable
- Communiquer les attentes en matière de participation des clients
- Demander des données et toutes les autres entrées

Sessions client Discovery (jusqu'à 5 heures au total)

Des rendez-vous clients pour discuter :

- Performances des partenaires existants
- Besoins actuels des partenaires
- Plan pour aider le client dans l'identification et l'évaluation des partenaires pour un résultat cible

Livrable de la stratégie de partenariat

Recommandations documentées pour aider le client à identifier et à évaluer les partenaires pour le résultat visé.

Session de suivi client (en option sur demande du client - jusqu'à 60 min)

- Opportunité de questions-réponses sur le plan de partenariat
- Fournir des conseils supplémentaires sur les pratiques exemplaires

Ressources client demandées

Ressource et responsabilités des clients

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme : obligatoire	Responsable de la responsabilité globale de la plateforme ServiceNow. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la feuille de route ServiceNow, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Parrain exécutif - Obligatoire	Contact stratégique principal pour ServiceNow.
Partie prenante exécutive principale – Obligatoire	Responsable de la sélection et de la gestion du partenaire.

Informations / Accès demandés

- Feuille(s) de route d'implémentation
- Relation(s) existante(s) de partenaire
- Appel d'offres en attente émis par le client (réponses des partenaires à ne pas partager avec ServiceNow)

Exceptions

ServiceNow n'est pas responsable de l'évaluation, de l'identification, de la sélection, de l'activation ou de la gestion des partenaires.

Développement d'une stratégie partenaire – Total

Conseils sur la recherche et l'évaluation de partenaires efficaces

Vue d'ensemble

L'option Développer une stratégie de partenariat fournit aux clients d'impact des conseils pour identifier, évaluer et sélectionner un partenaire d'implémentation ServiceNow aligné sur leurs objectifs business et possédant l'expertise nécessaire pour les aider à rentabiliser leur investissement ServiceNow.

Ce que vous obtenez

Séance d'introduction à la clientèle (jusqu'à 60 minutes)

- Définir les attentes en matière de processus et de profondeur du livrable
- Communiquer les attentes en matière de participation des clients
- Demander des données et toutes les autres entrées

Sessions client Discovery (jusqu'à 10 heures au total)

Des rendez-vous clients pour discuter :

- Maturité de la fonction de gestion des partenaires
- Performances des partenaires existants
- Attentes à l'égard de toute nouvelle relation avec un partenaire
- Amélioration des processus de sélection et de gestion des partenaires

Livrable de la stratégie de partenariat

- Lecture de l'analyse de l'état actuel de la fonction de gestion des partenaires
- Recommandations documentées sur la façon de modifier et/ou d'améliorer les processus de sélection et de gestion des partenaires

Session de suivi client (jusqu'à 20 heures au total)

- Opportunité de questions-réponses en lien avec le livrable de la stratégie de partenariat
- Offrir des conseils sur la gestion des partenaires du client, au besoin

Ressources client demandées

Ressource et responsabilités des clients

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme : obligatoire	Responsable de la responsabilité globale de la plateforme ServiceNow. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la feuille de route ServiceNow, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Parrain exécutif - Obligatoire	Contact stratégique principal pour ServiceNow.
Partie prenante exécutive principale – Obligatoire	Responsable de la sélection et de la gestion du partenaire.

Informations / Accès demandés

- Feuille(s) de route d'implémentation
- Relation(s) existante(s) de partenaire
- Appel d'offres en attente émis par le client (réponses des partenaires à ne pas partager avec ServiceNow)

Exceptions

ServiceNow n'est pas responsable de l'évaluation, de l'identification, de la sélection, de l'activation ou de la gestion des partenaires.

Évaluation de la maturité HRSD

Cet accélérateur fournit des conseils sur la maturité actuelle de votre processus et de votre fonction de HRSD Service Delivery (HRSD) dans votre ServiceNow instance.

Vue d'ensemble

L'accélérateur d'évaluation de la maturité HRSD fournit une compréhension de base de la maturité liée aux résultats commerciaux générés. L'accélérateur vise à évaluer les lacunes dans la mise en œuvre de votre produit HRSD en fonction des cas d'utilisation de votre entreprise, avec des recommandations ciblées sur ce qu'il faut faire ensuite pour libérer davantage de valeur dans la plateforme.

Toutes les applications et fonctionnalités HRSD sont dans le périmètre, y compris Ticket et connaissances, Centre des employés et Portail, Événements de cycle de vie/Intégration/Parcours, Gestion des documents d'employés, Intégrations HCM et des fonctionnalités spécifiques du magasin, telles que Manager Hub. Pour plus d'informations sur les applications HRSD, reportez-vous à la section [HR Service Delivery](#).

Remarque :

Cet accélérateur est disponible pour Impact les forfaits Advanced et Total.

Ce que vous obtenez

Vue d'ensemble de l'apprentissage (jusqu'à 90 minutes)

- Décrire et présenter l'accélérateur pour expliquer le processus d'évaluation
- Réaliser le questionnaire sur la maturité de l'adoption de HRSD

Rapport d'évaluation de la maturité HSRD

Le rapport d'évaluation est le résultat du questionnaire et des commentaires de nos responsables des RHSD et comprend les éléments suivants :

- Score de maturité
- Les cinq principales recommandations concernant les fonctionnalités de produit non adoptées dans le modèle standard Now Create ramper/marcher/courir
- Des initiatives supplémentaires ou des accélérateurs d'impact à mener, ou des recommandations spécifiques pour atteindre des résultats
- Une liste complète des recommandations observées

Lecture par le client (jusqu'à 90 minutes)

- Fournir un rapport d'évaluation de la maturité HRSD
- Examiner le rapport d'évaluation de la maturité HRSD
 - Possibilité de poser des questions et réponses sur l'évaluation de la maturité de HRSD
 - Discuter d'une ébauche de feuille de route d'adoption

Séance de suivi client (en option sur demande du client – jusqu'à 60 minutes)

- Passer en revue la progression du client
- Identifier des ressources supplémentaires pour atteindre les objectifs du client
- Fournir des conseils supplémentaires sur les pratiques exemplaires

Ressources client demandées

Une ou plusieurs ressources client sont demandées. Le nombre spécifique de ressources fournies est spécifique à l'accélérateur et au client.

Ressource et responsabilités des clients

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (obligatoire)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie d'entreprise et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateurs système et administrateurs HRSD (obligatoire)	Maintient la stabilité et la facilité d'utilisation de la ServiceNow plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.

Ressource et responsabilités des clients (suite)

Ressource client	Responsabilités
Responsable de la génération de rapports (recommandé)	Rencontre le ServiceNow Impact consultant Accelerator, lui donne accès aux ressources requises et dirige les actions à partir de l'engagement.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Participe aux ServiceNow Impact activités de l'accélérateur pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement soutenir le client à l'avenir.
Développeurs (facultatif)	Écrit le code pour la ServiceNow plateforme.
Personnes concernées de l'entreprise (facultatif)	Propriétaires de secteurs d'activité en dehors des RH.

Informations / Accès demandés

Nous demandons au client de remplir le questionnaire sur la maturité des HRSD au moins deux semaines avant la lecture par le client.

Exceptions

Cet Impact accélérateur ne comprend pas d'examen technique du HRSD.

L'outil n'est pas automatisé et ne propose pas de recommandations automatisées. L'évaluation d'autres capacités d'EFW au-delà du HRSD n'est pas incluse.

ServiceNow n'est pas responsable de la mise en œuvre des recommandations formulées à partir de l'évaluation de la maturité de la prestation de services RH.

Évaluation de la maturité de Gestion intégrée des risques

L'accélérateur d'évaluation de la maturité d'Integrated Risk Management (IRM) fournit des conseils sur l'optimisation des ressources disponibles avec l'IRM.

Vue d'ensemble

L'évaluation de la maturité de Gestion intégrée des risques fournit aux clients des Impact conseils prescriptifs, du contenu de pratiques de pointe et une analyse de la maturité de l'IRM de leur ServiceNow instance. L'évaluation vise à vous aider à rationaliser l'organisation des tâches complexes de plusieurs programmes, processus, opérations et projets et à créer une vue d'ensemble des projets en tant qu'entité unique afin de vous aider à les hiérarchiser et à les séquencer pour des rendements commerciaux optimaux.

ServiceNow IRM est une solution intégrée de gestion des risques qui vous permet de gérer les risques dans l'ensemble de l'entreprise. L'automatisation et la surveillance continue garantissent une vue en temps réel de la conformité et des risques, pour une prise de décision éclairée et des performances accrues.

Pour plus d'informations sur IRM, reportez-vous à la section [Integrating Risk Management with other applications](#) .

** Remarque :**

Cet accélérateur est disponible pour Impact les forfaits Advanced et Total.

Ce que vous obtenez

Séance de lancement de l'évaluation de la maturité IRM (jusqu'à 120 minutes)

- Définir les attentes en matière de processus et de profondeur du livrable
- Communiquer les attentes en matière de participation des clients
- Demander des données et toutes les autres entrées

Questionnaire d'évaluation de la maturité SAM

Les participants à votre évaluation sont invités à remplir indépendamment un questionnaire d'évaluation de la maturité IRM prédéfini qui pose des questions ciblées pour évaluer les lacunes et les opportunités de votre produit IRM.

Analyse des résultats du questionnaire (temps, selon les besoins, déterminé par l'escouade d'impact)

L'escouade d'impact effectue les tâches suivantes :

- Examine et analyse les scores du questionnaire
- Compile des recommandations sur mesure et des pratiques exemplaires
- Fournit des conseils qui vous aident à comprendre comment optimiser au mieux votre investissement dans un produit IRM

Rapport d'évaluation de la maturité IRM

Le rapport d'évaluation est le résultat du questionnaire et des commentaires des dirigeants du ServiceNow MII et comprend les éléments suivants :

- Score de maturité
- Les cinq principales recommandations de fonctionnalités de produit non adoptées pour IRM
- Des initiatives ou des accélérateurs d'impact supplémentaires à mener, ou des recommandations spécifiques pour atteindre des résultats
- Une liste complète des recommandations observées

Session de lecture client (jusqu'à 120 minutes)

- Fournir le rapport d'évaluation de la maturité IRM
- Examinez le rapport d'évaluation de la maturité IRM :
 - Présenter les résultats de l'évaluation
 - Discuter des recommandations ciblées
 - Fournir un plan et des ressources suggérés pour vous aider à décider des recommandations à mettre en œuvre

Séance de suivi (jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses en lien avec l'évaluation de la maturité IRM

Fournir des conseils supplémentaires sur les pratiques exemplaires, au besoin.

Ressources client demandées

Ressource et responsabilités des clients

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (obligatoire)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie d'entreprise et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
administrateur(s) système (requis)	Maintient la stabilité et la facilité d'utilisation de la ServiceNow plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.

Exclusions

ServiceNow Les ressources ne sont pas responsables de l'exécution du plan fourni.

Évaluation de la maturité ITSM

Des conseils sur la maturité actuelle des processus et des fonctions ITSM, avec des recommandations ciblées sur ce qu'il faut faire ensuite pour libérer davantage de valeur dans la plateforme.

Vue d'ensemble

L'évaluation de la maturité ITSM fournit un accélérateur d'adoption ITSM tout-en-un, fournissant aux clients un instantané de la maturité actuelle de leurs processus et des recommandations sur ce qu'il faut faire ensuite pour améliorer le retour sur valeur au sein de la plateforme.

Ce que vous obtenez

Vue d'ensemble de l'apprentissage (jusqu'à 60 min)

- Décrire et présenter l'accélérateur
- Questionnaire sur la maturité

Rapport d'évaluation de la maturité ITSM

Le rapport d'évaluation de la maturité ITSM comprend :

- Score de maturité
- Les « cinq principales recommandations » fondées sur les pratiques exemplaires de ServiceNow
- Contenu, accélérateurs et prochaines étapes, le cas échéant
- Lecture Excel de la liste complète des recommandations

Lecture par le client (jusqu'à 90 minutes)

- Fournir un rapport d'évaluation de la maturité ITSM
- Examiner le rapport d'évaluation de la maturité ITSM

Session de suivi client (en option sur demande du client – jusqu’à 60 minutes)

- Passer en revue la progression du client
- Identifier toutes les ressources supplémentaires pour atteindre les objectifs du client
- Fournir des conseils supplémentaires sur les pratiques exemplaires

Ressources client demandées**Ressource et responsabilités des clients**

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme : obligatoire	Responsable de la responsabilité globale de la plateforme ServiceNow. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l’alignement de l’équipe sur la stratégie business et la feuille de route ServiceNow, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Propriétaire du processus : obligatoire	S’approprie le processus en cours d’examen.
Gestion du centre de services IT : obligatoire	Remplit le questionnaire d’évaluation de la maturité
Experts en la matière – Recommandé	Remplit le questionnaire d’évaluation de la maturité

Informations / Accès demandés

Le questionnaire de maturité ITSM est rempli par le client au moins deux semaines avant la lecture du client, qui est fournie par ServiceNow.

Exceptions

Cet accélérateur est limité aux options suivantes dans ITSM :

- Gestion des incidents
- Gestion des problèmes
- Gestion des requêtes
- Gestion des changements
- Gestion de l'amélioration continue
- Centre de services
- Fondations CDSM

Rapport sur la valeur à la demande

Les clients peuvent utiliser cet accélérateur pour demander un rapport sur la valeur commerciale sur demande.

Rapport sur la valeur à la demande : guidé

Les clients peuvent utiliser cet accélérateur pour demander un rapport sur la valeur commerciale sur demande.

Vue d'ensemble

L'accélérateur de rapport de valeur à la demande permet aux clients guidés d'obtenir un rapport sur la valeur à la demande en dehors de leur cadence annuelle pour les objectifs et résultats business standard de ServiceNow.

Le rapport sur la valeur à la demande aide les clients à découvrir comment ils peuvent continuer à accélérer la valeur qu'ils créent avec ServiceNow et avec Impact.

Ce que vous obtenez

- Rapport sur la valeur pour un produit

i Remarque :

Seuls les objectifs commerciaux standard et les résultats du plan de valeur pour les produits sélectionnés peuvent faire partie du rapport sur la valeur

- Recommandations pour accélérer la création de valeur

Le rapport sur les valeurs apporte une amélioration incrémentielle par rapport à une période précédente. ServiceNow recommande une comparaison d'une année sur l'autre comme période idéale pour identifier l'amélioration des performances. Il s'agit de tenir compte de facteurs tels que la saisonnalité, mais toute autre fréquence peut être utilisée en fonction des besoins des clients.

Ressources client demandées

Ressource et responsabilités des clients

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme : obligatoire	Responsable de la responsabilité globale de la plateforme ServiceNow. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la feuille de route ServiceNow, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Sponsor exécutif – Facultatif	Contact stratégique principal pour ServiceNow.
Propriétaire(s) d'entreprise(s) : facultatif	Propriétaire(s) de service métier(s) en dehors du service informatique.

Informations / Accès demandés

Veuillez vous référer à la [description de l'accélérateur d'impact applicable](#). 

Exceptions

- Le plan de valeur doit être terminé avant de demander cet accélérateur
- La collecte des données, la base de référence et les valeurs réelles doivent être effectuées par le client
- Rapports opérationnels
- Objectifs et mesures personnalisés

Rapport sur la valeur à la demande : avancé

Les clients avancés peuvent utiliser cet accélérateur pour demander un rapport sur la valeur commerciale sur demande.

Vue d'ensemble

L'accélérateur de rapport de valeur à la demande permet aux clients avancés d'obtenir un rapport sur la valeur en dehors de leur cadence annuelle pour les objectifs et résultats business standard de ServiceNow.

Le rapport sur la valeur éclairera la discussion stratégique que l'équipe aura avec le client sur la manière dont il peut continuer à accélérer la valeur qu'il réalise avec ServiceNow et avec Impact.

Ce que vous obtenez

- Rapport sur la valeur pour un maximum de deux produits

i Remarque :

Seuls les objectifs commerciaux standard et les résultats du plan de valeur pour les produits sélectionnés peuvent faire partie du rapport sur la valeur.

- Recommandations pour accélérer la création de valeur
- Consultation supplémentaire par l'équipe si d'autres objectifs commerciaux et résultats pour les produits sélectionnés sont nécessaires en dehors du plan de valeur initial créé lors de Impact Foundations.

Le rapport sur la valeur fournit une amélioration incrémentielle par rapport à une période précédente. ServiceNow recommande une comparaison d'une année sur l'autre comme période idéale pour identifier l'amélioration des performances. Il s'agit de tenir compte de facteurs tels que la saisonnalité, mais toute autre fréquence peut être utilisée en fonction des besoins des clients.

Ressources client demandées

Le Client s'engage à fournir les ressources suivantes pendant toute la durée de tout engagement applicable pendant la Période d'abonnement Impact. Un même personnel peut assumer plusieurs responsabilités :

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme : obligatoire	Responsable de la responsabilité globale de la plateforme ServiceNow. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la feuille de route ServiceNow, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Sponsor exécutif – Facultatif	Contact stratégique principal pour ServiceNow.
Propriétaire(s) d'entreprise(s) : facultatif	Propriétaire(s) de service métier(s) en dehors du service informatique.
Expert en reporting/analyse	Responsable de l'effort de collecte de données

Informations / Accès demandés

Veuillez vous référer à la [description de l'accélérateur d'impact applicable](#). 

Exceptions

Pré-requis :

- Le plan de valeur doit être terminé avant de demander cet accélérateur
- La collecte des données, la base de référence et les valeurs réelles doivent être effectuées par le client

Cette fonctionnalité n'inclura PAS :

- La performance opérationnelle n'est pas incluse
- Les objectifs et mesures personnalisés ne sont pas inclus dans le rapport sur les valeurs

Rapport sur la valeur à la demande : total

Les clients peuvent utiliser cet accélérateur pour demander un rapport sur la valeur commerciale sur demande.

Vue d'ensemble

L'accélérateur de rapport de valeur à la demande permettra à l'ensemble des clients d'obtenir un rapport sur la valeur en dehors de leur cadence annuelle pour les objectifs et résultats business standard de ServiceNow.

Le rapport sur la valeur à la demande éclaire une discussion stratégique que l'équipe a avec le client sur la manière dont il peut continuer à accélérer la valeur qu'il réalise avec ServiceNow et avec Impact.

Ce que vous obtenez

- Rapport sur la valeur pour un maximum de deux produits

Remarque :

Tous les objectifs et résultats commerciaux standard et personnalisés dans le plan de valeur pour les produits sélectionnés peuvent faire partie du rapport sur la valeur.

- Recommandations pour accélérer la création de valeur
- Consultation supplémentaire par l'équipe si d'autres objectifs commerciaux et résultats pour les produits sélectionnés sont nécessaires en dehors du plan de valeur initial créé lors d'Impact Foundations.

Le rapport sur la valeur fournit une amélioration incrémentielle par rapport à une période précédente. ServiceNow recommande une comparaison d'une année sur l'autre comme période idéale pour identifier l'amélioration des performances. Il s'agit de tenir compte de facteurs tels que la saisonnalité, mais toute autre fréquence peut être utilisée en fonction des besoins des clients.

Ressources client demandées

Ressource et responsabilités des clients

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme : obligatoire	Responsable de la responsabilité globale de la plateforme ServiceNow. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille

Ressource et responsabilités des clients (suite)

Ressource client	Responsabilités
	à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la feuille de route ServiceNow, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Sponsor exécutif – Facultatif	Contact stratégique principal pour ServiceNow.
Propriétaire(s) d'entreprise(s) : facultatif	Propriétaire(s) de service métier(s) en dehors du service informatique.
Expert en reporting/analyse	Responsable de l'effort de collecte de données

Informations / Accès demandés

Veuillez vous référer à la [description de l'accélérateur d'impact applicable](#). 

Exceptions

- Le plan de valeur doit être exécuté avant de demander cet accélérateur
- La collecte des données, la base de référence et les valeurs réelles doivent être effectuées par le client
- Les performances opérationnelles ne sont pas incluses

Gouvernance de portefeuille

Conseils sur l'élaboration d'un processus de gestion stratégique de portefeuille

Vue d'ensemble

La gouvernance de portefeuille fournit aux clients d'impact des pratiques de pointe et des conseils prescriptifs sur le processus de gestion de la demande, y compris la génération de la demande, l'évaluation de la demande et la transition vers la conception/le développement. Cet accélérateur d'impact vise à aider les clients à créer une capacité de gouvernance de portefeuille connectée à la gouvernance stratégique, en établissant un alignement inter-entreprises sur les priorités stratégiques pour des solutions plus efficaces et holistiques afin d'améliorer la vitesse de création de valeur.

** Remarque :**

Cet accélérateur est disponible en packs Advanced et Total.

Ce que vous obtenez**Séance d'introduction à la clientèle (jusqu'à 60 minutes)**

- Définissez les attentes en matière de processus et la profondeur du livrable.
- Communiquer les attentes en matière de participation des clients.
- Demander des données et toutes les autres entrées.

Atelier client (jusqu'à 4 heures)

- Passez en revue l'état actuel de la gestion de la demande.
- Discutez du contenu de la pratique de pointe.
- Proposez des éléments de plan d'action à exécuter par le client.

Livrables de gouvernance de portefeuille

- Diapositives de l'atelier
- Notes de planification d'action
- Modèles de plan d'action

Session de suivi client (en option sur demande du client - jusqu'à 60 min)

- Opportunité de questions-réponses en lien avec les livrables de gouvernance de portefeuille.
- Fournir des conseils supplémentaires sur les pratiques exemplaires.

Ressources client demandées**Ressource et responsabilités des clients**

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme : obligatoire	Responsable de la responsabilité globale de la plateforme ServiceNow. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la feuille de route ServiceNow, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Parrain exécutif - Obligatoire	Contact stratégique principal pour ServiceNow.

Information/accès demandés

- Documents sur la structure de gouvernance ServiceNow : chartes, listes des membres du conseil d'administration, etc.
- Charte du Conseil de l'Europe
- Organigramme
- Documents de gouvernance informatique
- Cahier d'exercices du processus de demande : formulaires d'admission, tableaux de résultats d'évaluation...
- Cahier d'exercices du processus EA
- Plans de projet et échéanciers de mise en œuvre
- Politiques de révision de la conception
- Méthodologie et processus de développement (agile et/ou cascade)

Exceptions

ServiceNow n'est pas responsable de l'exécution du processus de gestion de portefeuille.

Évaluation de la maturité de Project and Portfolio Management

L'accélérateur d'évaluation de la maturité de Project Portfolio Management (PPM) fournit des conseils sur l'optimisation des ressources disponibles avec PPM.

Vue d'ensemble

L'évaluation de la maturité de Project and Portfolio Management fournit aux clients Impact Advanced et Total des conseils prescriptifs, du contenu sur les pratiques de pointe et une analyse de la maturité de leur ServiceNow PPM d'instance. L'évaluation vise à vous aider à rationaliser l'organisation des tâches complexes de plusieurs programmes, processus, opérations et projets et à créer une vue d'ensemble des projets en tant qu'entité unique afin de vous aider à les hiérarchiser et à les séquencer pour des rendements commerciaux optimaux.

Pour plus d'informations sur PPM, reportez-vous à la rubrique [Project Portfolio Management](#)  PPM.

Remarque :

Cet accélérateur est disponible pour Impact les forfaits Advanced et Total.

Ce que vous obtenez

Session de lancement de l'évaluation de la maturité PPM (jusqu'à 120 minutes)

- Définir les attentes en matière de processus et de profondeur du livrable
- Communiquer les attentes en matière de participation des clients
- Demander des données et toutes les autres entrées

Questionnaire d'évaluation de la maturité

Les participants à votre évaluation seront chacun invités à remplir indépendamment un questionnaire d'évaluation de la maturité PPM prédéfini qui pose des questions ciblées pour évaluer les lacunes et les opportunités de votre produit PPM.

Analyse des résultats du questionnaire (heure déterminée par l'équipe d'impact, au besoin)

Votre escouade d'impact :

- Passer en revue et analyser les scores du questionnaire
- Compiler des recommandations sur mesure et des pratiques exemplaires
- Fournir des conseils qui vous aideront à comprendre comment optimiser au mieux votre investissement dans un produit PPM

Rapport d'évaluation de la maturité PPM

Le rapport d'évaluation est le résultat du questionnaire et des commentaires de nos responsables PPM et comprend les éléments suivants :

- Score de maturité
- Cinq principales recommandations concernant les fonctionnalités de produit non adoptées pour PPM
- Des initiatives supplémentaires ou des accélérateurs d'impact à mener, ou des recommandations spécifiques pour atteindre des résultats
- Une liste complète des recommandations observées

Session de lecture client (jusqu'à 120 minutes)

- Fournir le rapport d'évaluation de la maturité PPM
- Examinez le rapport d'évaluation de la maturité PPM :

- Présenter les résultats de l'évaluation
- Discuter des recommandations ciblées
- Fournir un plan et des ressources suggérés pour vous aider à décider des recommandations à mettre en œuvre

Suivi (jusqu'à 60 min)

- Possibilité de questions et réponses relatives à l'évaluation de la maturité PPM
- Fournir des conseils supplémentaires sur les pratiques de pointe, au besoin.

Ressources client demandées

Ressource et responsabilités des clients

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (obligatoire)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie d'entreprise et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
administrateur(s) système (requis)	Maintient la stabilité et la facilité d'utilisation de la ServiceNow plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.

Exclusions

ServiceNow Les ressources ne sont pas responsables de l'exécution du plan fourni.

Gouvernance ServiceNow

Conseils sur la création de comités et de politiques de gouvernance ServiceNow.

Vue d'ensemble

ServiceNow Governance fournit aux clients d'impact un cadre de travail qui rationalise la prise de décision requise pour définir comment votre organisation doit utiliser et gérer la plateforme ServiceNow. Cela inclut la mise en place d'une gouvernance dans les domaines de la stratégie, du portefeuille et de la technique. Cet accélérateur d'impact vise à aider les clients à concrétiser leur vision de transformation, à fournir le bon travail au bon moment et à maintenir l'intégrité technique de leur implémentation ServiceNow.

Ce que vous obtenez

Session d'introduction à un client

- Définir les attentes en matière de processus et de profondeur du livrable
- Communiquer les attentes en matière de participation des clients
- Consulter les supports pédagogiques sur la gouvernance ServiceNow dans les domaines stratégiques, de portefeuille et techniques
- Demander des données et toute autre entrée au client

Sessions de découverte

- Évaluer le modèle de gouvernance actuel dans les domaines de la stratégie, du portefeuille et de la technique, notamment :
 - Vision et stratégie du client : décisions de feuille de route
 - Gestion de la demande du client
 - Gestion de l'environnement, de la plateforme, des données et du développement du client
- Discutez du contenu des pratiques de pointe
- Proposer des éléments de plan d'action à exécuter par le client

Ateliers clients

- Atelier(s) dédié(s) à la mise en place de la stratégie, de la gouvernance et du comité de pilotage
- Atelier(s) dédié(s) à la mise en place de la gouvernance de portefeuille et du tableau des demandes
- Atelier(s) dédié(s) à la mise en place de la gouvernance technique et du conseil de gouvernance technique
- Atelier(s) dédié(s) sur la façon dont les trois principaux domaines de la gouvernance travaillent ensemble

i Remarque :

Chaque atelier comprend du matériel pédagogique et des activités interactives qui aideront le client à concevoir ses tableaux de gouvernance et ses politiques de gouvernance ServiceNow.

Livrables de gouvernance

- Diapositives de l'atelier
- Notes de planification d'action
- Modèles de plan d'action
- Ébauches de conceptions pour le modèle et les processus de gouvernance

Session de suivi client

- Opportunité de questions-réponses sur les livrables de gouvernance
- Possibilité d'exécuter des simulations de gouvernance supplémentaires pour tester la nouvelle structure de gouvernance du client
- Fournir des conseils supplémentaires sur les pratiques exemplaires

Ressources client demandées

Ressource et responsabilités des clients

Ressource client	Responsabilités
Sponsor exécutif ServiceNow : obligatoire	Contact stratégique principal pour ServiceNow.

Ressource et responsabilités des clients (suite)

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme : obligatoire	Responsable de la responsabilité globale de la plateforme ServiceNow. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la feuille de route ServiceNow, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.

Informations / Accès demandés**Gouvernance de la stratégie :**

- Organigramme pour les consommateurs et la livraison dans la plateforme
- Vision et stratégie définies pour ServiceNow
- Feuille de route stratégique et feuille de route technique pour ServiceNow
- OKR, thèmes et épopées documentés
- Résultats business alignés sur la plateforme
- Modèles de dossier métier ou de dossier métier relatifs à la plateforme
- Documents de gouvernance informatique relatifs à la plateforme
- Documents du comité de pilotage, par exemple
 - Chartes
 - Listes des participants au tableau et rôles
 - Ordres du jour du comité directeur

Gouvernance des portefeuilles :

- Détails de tous les forums de demande au niveau de l'entreprise
- Tous les processus et forums de demande ServiceNow existants, par exemple le processus, les formulaires d'admission, les tableaux de résultats d'évaluation, etc.
- Documents du tableau des demandes existants, par exemple : chartes, listes des participants au tableau, ordres du jour
- Une vue de toute demande de plateforme en cours ou à venir, y compris les plans de projet et les chronologies
- Organigramme - spécifiquement destiné à mettre en évidence l'origine de la demande
- Charte du Conseil de l'Europe (le cas échéant)
- Cahier d'exercices du processus EA
- Méthodologie et processus de développement (agile et/ou cascade)
- Critères de notation et de pondération des demandes

Gouvernance technique :

- Documents sur la gouvernance de la technologie (chartes, ordres du jour)
 - Toute gouvernance technologique à l'échelle de l'entreprise qui peut nécessiter un alignement avec
 - Toutes les normes d'architecture technologique à l'échelle de l'entreprise à respecter
 - Tous les tableaux de gouvernance technique de la plateforme existante
- Plan d'architecture
- Backlog de sprint du projet
- Plan stratégique informatique
- Points sensibles, moteurs de l'activité et résultats commerciaux souhaités

Exceptions

ServiceNow n'est pas responsable de l'exécution de la stratégie, de la gouvernance, de la politique ou du processus.

Évaluation de la maturité de Gestion des actifs logiciels

L'accélérateur ServiceNow d'évaluation de la maturité de Gestion des actifs logiciels (SAM) fournit des conseils sur l'optimisation des ressources disponibles avec SAM.

Vue d'ensemble

L'application Gestion des actifs logiciels suit, évalue et gère systématiquement les licences logicielles, la conformité et l'optimisation.

L'évaluation de la maturité de Gestion des actifs logiciels fournit aux Impact clients des conseils prescriptifs, du contenu sur les pratiques de pointe et une analyse de la maturité de leur ServiceNow instance SAM. L'évaluation vise à vous aider à rationaliser l'organisation des tâches complexes de plusieurs programmes, processus, opérations et projets. De plus, cela permet de créer une vue d'ensemble des projets en tant qu'entité unique afin de les hiérarchiser et de les séquencer pour des retours commerciaux optimaux.

Reportez-vous à la section [Software Asset Management](#) pour plus d'informations sur SAM.

i Remarque :

Cet accélérateur est disponible pour Impact les forfaits Advanced et Total.

Ce que vous obtenez

Session de lancement de l'évaluation de la maturité SAM (jusqu'à 120 minutes)

- Définir les attentes en matière de processus et de profondeur du livrable
- Communiquer les attentes en matière de participation des clients
- Demander des données et toutes les autres entrées

Questionnaire d'évaluation de la maturité SAM

Les participants à votre évaluation seront invités à remplir indépendamment un questionnaire d'évaluation de la maturité SAM prédéfini qui pose des questions ciblées pour évaluer les lacunes et les opportunités de votre produit SAM.

Analyse des résultats du questionnaire (temps, selon les besoins, déterminé par l'escouade d'impact)

L'escouade d'impact effectue les tâches suivantes :

- Examine et analyse les scores du questionnaire
- Compile des recommandations sur mesure et des pratiques exemplaires
- Fournit des conseils qui vous aideront à comprendre comment optimiser au mieux votre investissement dans un produit SAM

Rapport d'évaluation de la maturité SAM

Le rapport d'évaluation est le résultat du questionnaire et des commentaires de nos responsables SAM et comprend les éléments suivants :

- Score de maturité
- Cinq principales recommandations concernant les fonctionnalités de produit non adoptées pour SAM
- Des initiatives ou des accélérateurs d'impact supplémentaires à mener, ou des recommandations spécifiques pour atteindre des résultats
- Une liste complète des recommandations observées

Session de lecture client (jusqu'à 120 minutes)

- Fournir le rapport d'évaluation de la maturité SAM
- Examinez le rapport d'évaluation de la maturité SAM :
 - Présenter les résultats de l'évaluation
 - Discuter des recommandations ciblées
 - Fournir un plan et des ressources suggérés pour vous aider à décider des recommandations à mettre en œuvre

Séance de suivi (jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses liées à l'évaluation de la maturité SAM

Fournir des conseils supplémentaires sur les pratiques exemplaires, au besoin.

Ressources client demandées

Ressource et responsabilités des clients

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (obligatoire)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie d'entreprise et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
administrateur(s) système (requis)	Maintient la stabilité et la facilité d'utilisation de la ServiceNow plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.

Exclusions

ServiceNow Les ressources ne sont pas responsables de l'exécution du plan fourni.

Dotation en personnel et revue des rôles

Un aperçu des effectifs et des rôles.

Révision de la dotation en personnel et des rôles – Avancé

Conseils sur l’alignement efficace des rôles

Vue d'ensemble

L’examen de la dotation en personnel et des rôles fournit aux clients d’impact un contenu de bonnes pratiques et des conseils prescriptifs pour aider les clients dans leur analyse des rôles, des responsabilités et des lacunes potentielles en compétences qui existent actuellement au sein de leur équipe de programme ServiceNow afin d’éclairer les besoins en matière d’embauche, de partenariat et de sous-traitance pour soutenir leur stratégie ServiceNow. Il vise à guider les clients dans la constitution d’une équipe efficace pour les aider dans l’exécution de leur vision et stratégie ServiceNow, en disposant du personnel approprié pour soutenir l’entreprise et des approches visant à réduire l’attrition.

ServiceNow encourage le Client à demander cet accélérateur conjointement à CoEI Design Accelerator.

Ce que vous obtenez

Séance d’introduction à la clientèle (jusqu’à 60 minutes)

- Définir les attentes en matière de processus et de profondeur du livrable
- Communiquer les attentes en matière de participation des clients
- Demander des données et toutes les autres entrées

Sessions de découverte

Examinez les artefacts fournis par le client et clarifiez les lacunes.

Lecture du client (jusqu’à 60 minutes)

Examinez la structure organisationnelle générale, les dotations en personnel et les suggestions de rôles dans le contexte de la vision et de la stratégie de ServiceNow.

Session de suivi client (en option sur demande du client - jusqu’à 60 min)

- Opportunité de questions-réponses sur les conseils généraux en matière de ressources dans le contexte de la vision et de la stratégie de ServiceNow
- Fournir des conseils supplémentaires sur les pratiques exemplaires

Ressources client demandées

Ressource et responsabilités des clients

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme : obligatoire	Responsable de la responsabilité globale de la plateforme ServiceNow. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l’alignement de l’équipe sur la stratégie business et la feuille de route ServiceNow, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.

Ressource et responsabilités des clients (suite)

Ressource client	Responsabilités
Responsable de l'équipe de développement et de la plateforme ServiceNow : recommandé	Gère les opérations et le développement de la plateforme sur la plateforme ServiceNow.

Informations / Accès demandés

- Organigramme général et détails sur les ressources, à l'exclusion des noms du personnel ou d'autres renseignements sensibles, ou de la planification de la réduction spécifique des effectifs
- Définition des rôles et des responsabilités

Exceptions

ServiceNow n'est pas impliqué dans les processus de sélection des ressources.

Révision de la dotation en personnel et des rôles – Total

Conseils sur l'alignement efficace des rôles

Vue d'ensemble

L'examen de la dotation en personnel et des rôles fournit aux clients d'impact un contenu de bonnes pratiques et des conseils prescriptifs pour aider les clients dans leur analyse des rôles, des responsabilités et des lacunes potentielles en compétences qui existent actuellement au sein de leur équipe de programme ServiceNow afin d'éclairer les besoins en matière d'embauche, de partenariat et de sous-traitance pour soutenir leur stratégie ServiceNow. Il vise à guider les clients dans la constitution d'une équipe efficace pour les aider dans l'exécution de leur vision et stratégie ServiceNow, en disposant du personnel approprié pour soutenir l'entreprise et des approches visant à réduire l'attrition.

ServiceNow encourage le Client à demander cet accélérateur conjointement à CoEI Design Accelerator.

Ce que vous obtenez**Séance d'introduction à la clientèle (jusqu'à 60 minutes)**

- Définir les attentes en matière de processus et de profondeur du livrable
- Communiquer les attentes en matière de participation des clients
- Demander des données et toutes les autres entrées

Séances Découverte (jusqu'à 8 heures, selon le nombre d'ateliers / entretiens découvertes)

- Examiner les artefacts fournis par le client et clarifier les écarts
- Discuter de l'état actuel des rôles et des responsabilités, ainsi que de la maturité cible du modèle organisationnel du client

Lecture par le client (jusqu'à 3 heures)

- Examiner la structure organisationnelle générale, les dotations en personnel et les suggestions de rôles dans le contexte de la vision et de la stratégie de ServiceNow
- Examiner et parcourir les ressources de support que le client peut utiliser pour exécuter des suggestions de rôle et de personnel

Session de suivi client (en option sur demande du client - jusqu'à 60 min)

- Opportunité de questions-réponses sur les conseils généraux en matière de ressources dans le contexte de la vision et de la stratégie de ServiceNow
- Fournir des conseils supplémentaires sur les pratiques exemplaires

Ressources client demandées

Ressource et responsabilités des clients

Ressource client	Responsabilités
Sponsor exécutif ServiceNow : obligatoire	Contact stratégique primaire pour ServiceNow
Propriétaire de la plateforme : obligatoire	Responsable de la responsabilité globale de la plateforme ServiceNow. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la feuille de route ServiceNow, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Responsable de l'équipe de développement et de la plateforme ServiceNow : recommandé	Gère les opérations et le développement de la plateforme sur la plateforme ServiceNow.

Informations / Accès demandés

- Organigramme général et détails sur les ressources, à l'exclusion des noms du personnel ou d'autres renseignements sensibles, ou de la planification de la réduction spécifique des effectifs
- Chartes du client et/ou chartes de gouvernance, telles qu'elles s'appliquent au déploiement ServiceNow
- Le client doit avoir terminé l'accélérateur de vision et de stratégie et fournir la carte de vision et de stratégie de ServiceNow
- Détails sur le paysage des partenaires ServiceNow existants
- Définition des rôles et des responsabilités

Exceptions

ServiceNow n'est pas impliqué dans les processus de sélection des ressources.

Gouvernance de la stratégie

Conseils sur l'alignement de la feuille de route stratégique ServiceNow sur les résultats de l'entreprise

Vue d'ensemble

La gouvernance de la stratégie fournit aux clients d’impact des recommandations de bonnes pratiques sur la mise en place et le fonctionnement de la gouvernance stratégique, qui aideront les clients à prendre des décisions en alignant une feuille de route stratégique ServiceNow sur les résultats de l’entreprise.

i Remarque :

Cet accélérateur est disponible en packs Advanced et Total.

Ce que vous obtenez

Séance d’introduction à la clientèle (jusqu’à 60 minutes)

- Définissez les attentes en matière de processus et la profondeur du livrable.
- Communiquer les attentes en matière de participation des clients.
- Demander des données et toutes les autres entrées.

Atelier client (jusqu’à 4 heures)

- Passez en revue l’état actuel des décisions relatives à la feuille de route stratégique.
- Discutez du contenu de la pratique de pointe.
- Proposez des éléments de plan d’action à exécuter par le client.

Livrables de gouvernance de la stratégie

- Diapositives de l’atelier
- Notes de planification d’action
- Modèles de plan d’action

Session de suivi client (en option sur demande du client - jusqu’à 60 min)

- Opportunité de questions-réponses en lien avec les livrables de gouvernance de la stratégie.
- Fournir des conseils supplémentaires sur les pratiques exemplaires.

Ressources client demandées

Ressource et responsabilités des clients

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme : obligatoire	Responsable de la responsabilité globale de la plateforme ServiceNow. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l’alignement de l’équipe sur la stratégie business et la feuille de route ServiceNow, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Parrain exécutif - Obligatoire	Contact stratégique principal pour ServiceNow.

Information/accès demandés

- Documents sur la structure de gouvernance ServiceNow : chartes, listes des membres du conseil d'administration, etc.
- Charte du Conseil de l'Europe
- Organigramme
- Documents de gouvernance informatique
- Feuille de route stratégique ServiceNow actuelle, mission, document de vision
- OKR, thèmes et épopées documentés
- KPI business
- Dossier métier (ou modèles de dossier métier)

Exceptions

ServiceNow n'est pas responsable de l'exécution du processus de gouvernance de la stratégie.

Évaluation de la préparation à la réussite (SRA)

Cet accélérateur mesure l'état de préparation et la maturité de votre ServiceNow plateforme.

Vue d'ensemble

L'évaluation de la préparation au succès (SRA) est un processus conçu pour identifier, cibler et prescrire des domaines d'amélioration au cours du parcours de transformation numérique avec la ServiceNow plateforme.

Le SRA est composé d'une série d'entretiens avec un éventail d'intervenants utilisés pour solliciter des commentaires quantitatifs et qualitatifs des clients. Ces entrevues produisent des données traçables qui fournissent une base d'information que l'escouade d'impact peut utiliser pour recommander des mesures d'amélioration.

i Remarque :

Cet accélérateur est disponible dans les packages Advanced et Total.

Ce que vous obtenez

Séance d'introduction à la clientèle (jusqu'à 60 minutes) :

- Donner une vue d'ensemble de l'ARS et de son importance.
- Examiner le processus SRA et le livrable
- Communiquer les attentes en matière de participation des clients
- Demander des données et toutes les autres entrées

Sessions clients Discovery (jusqu'à 90 minutes par entretien) :

Les entretiens SRA sont conçus pour :

- Découvrir les déconnexions et les désalignements entre les parties prenantes
- Identifier les lacunes qui ont un impact sur le succès à long terme

- Identifier les zones périphériques pour améliorer la capacité et les compétences
- Générer un score de maturité de base de référence dans treize domaines d'intervention

Séance de lecture SRA (jusqu'à 90 minutes) :

Cette séance est conçue pour :

- Présenter les résultats aux parties prenantes en résumant les constatations de l'ERP
- Discuter des recommandations et des prochaines étapes en fonction des résultats

Livrable SRA :

Présentation de lecture de la direction avec des recommandations documentées de l'équipe d'impact basées sur les résultats SRA.

Ressources client demandées

Ressource et responsabilités des clients

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (obligatoire)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie d'entreprise et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
administrateur(s) système (requis)	Maintient la stabilité et la facilité d'utilisation de la ServiceNow plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Piste de génération de rapports (recommandé)	Rencontre le ServiceNow Impact consultant Accelerator, lui donne accès aux ressources requises et dirige les actions à partir de l'engagement.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Participe aux ServiceNow Impact activités de l'accélérateur pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement soutenir le client à l'avenir.
Développeurs (facultatif)	Écrit le code pour la ServiceNow plateforme.

Informations / Accès demandés

N/A

Exceptions

ServiceNow n'est pas responsable de la mise en œuvre des recommandations formulées sur la base de l'ERS.

Évaluation de la stratégie de formation

L'accélérateur d'évaluation de la stratégie de formation fournit des conseils pour la création d'un plan de formation pour l'adoption et le perfectionnement des utilisateurs.

Vue d'ensemble

Training Strategy Assessment (TSA) fournit une ServiceNow formation de la plateforme et des conseils d'adoption pour améliorer les compétences et préparer les utilisateurs aux moments appropriés de leur ServiceNow parcours. Le TSA comprend un examen des exigences en matière de formation et d'adoption, des autorisations et des capacités actuelles de votre organisation, ainsi que la fourniture de recommandations de bonnes pratiques et de plans de formation pour vos utilisateurs.

La TSA est dirigée par un ServiceNow professionnel de la formation et dispensée par le biais de ressources à la demande organisées et de deux sessions en direct. Veuillez prévoir jusqu'à 60 minutes par séance. Le résultat de la TSA est un plan de formation défini qui inclut toutes les applications dans le périmètre pour chacun des rôles et profils dans l'ensemble de l'organisation, tout en faisant le meilleur usage des droits de formation d'impact.

Ce que vous obtenez

Pré-engagement et planification

Un questionnaire de pré-engagement vous est envoyé pour que vous le remplissiez

Des sessions en direct sont programmées

Vue d'ensemble de l'apprentissage numérique (à compléter par votre organisation avant les sessions TSA en direct)

Accès illimité à du contenu à la demande couvrant les éléments suivants :

- Rise Up with ServiceNow et le portefeuille de formations, de certifications et d'adoption ServiceNow
- Votre audience et votre démarche de formation
- Autorisations d'impact et tableaux de bord clés pour comprendre l'état actuel de votre formation
- Introduction à la trousse d'outils d'adoption
- Ressources supplémentaires de formation et d'adoption en entreprise

Évaluation de la stratégie d'entraînement en direct (jusqu'à 60 minutes)

- Passez en revue les réponses au questionnaire de formation des clients, y compris la culture et les attentes d'apprentissage des clients, l'audience et les profils impactés, les chronologies et ServiceNow les produits dans le périmètre
- Discuter du paysage actuel des compétences, y compris l'historique de la formation technique et les certifications

Lecture de la stratégie d'entraînement (jusqu'à 60 minutes)

- Le ServiceNow professionnel de la formation présente la stratégie de formation recommandée créée sur la base de la session d'évaluation de la stratégie de formation et des meilleures pratiques
- Le résultat de cette session est le plan finalisé téléchargé dans Impact Digital Experience (IDE)

Remarque :

Toutes les sessions en direct sont dispensées à distance.

Ressources client demandées

Ressource et responsabilités des clients

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie d'entreprise et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Propriétaire(s) de produit(s)	Avoir une vue plus détaillée des produits, des équipes qui les supportent et de l'impact de la nouvelle façon de travailler.
Apprentissage et développement	Comprendre les méthodes d'apprentissage préférées de leurs utilisateurs et la manière dont ils forment et prennent en charge la plateforme. Avoir une vue approfondie de toutes les exigences du système de gestion de l'apprentissage (LMS) et de tous les problèmes potentiels liés à l'accès aux environnements de leur entreprise.
Responsable(s) de formation	Comprendre les échéanciers de la mise en œuvre et certains défis potentiels à venir en matière d'adoption.

Informations / Accès demandés

- Documents de planification existants, par exemple, cartes de capacité et feuille de route des produits
- KPI business
- Des détails sur le paysage des partenaires existants et toute formation qu'ils prévoient de dispenser
- Vue d'ensemble de l'apprentissage numérique (intitulée [Mise en route de la formation et de l'adoption de ServiceNow](#)) effectuée par le client après avoir lancé l'accélérateur dans l'IDE.
- Questionnaire de pré-engagement rempli par le client après avoir examiné le contenu de la vue d'ensemble de l'apprentissage numérique

Exceptions

- ServiceNow Les ressources ne sont pas responsables de l'exécution du plan de formation et de la stratégie fournis.
- En tant que condition préalable à la TSA, la connaissance de ServiceNow University et de toutes les tâches connexes de gestion des crédits d'apprentissage et de gestion des comptes utilisateurs est supposée et ne sera pas abordée pendant les sessions TSA.
- Les sessions en direct doivent être programmées et terminées dans les trois semaines suivant le lancement de l'accélérateur.

Vision et stratégie

Aperçu de la vision et de la stratégie.

Vision et stratégie – Avancé

Conseils pour l'élaboration d'une vision et d'une stratégie ServiceNow

Vue d'ensemble

Vision et stratégie fournit aux clients d'impact un contenu sur les pratiques de pointe et des conseils prescriptifs pour rédiger une vision et une stratégie ServiceNow pour leur organisation qui s'aligne sur leurs priorités stratégiques, leurs efforts de transformation digitale et leurs résultats commerciaux.

Ce que vous obtenez

Séance d'introduction à la clientèle (jusqu'à 60 minutes)

- Définir les attentes en matière de processus et de profondeur du livrable
- Communiquer les attentes en matière de participation des clients
- Demander des données et toutes les autres entrées

Atelier client (jusqu'à 4 heures)

Discuter:

- Objectifs stratégiques du client
- Stratégie du client pour ServiceNow
- Brouillon du plan de la vision et de la stratégie de ServiceNow

Livrables de la vision et de la stratégie

- Diapositives de l'atelier
- Notes de planification d'action
- Vision et plan stratégique

Session de suivi client (en option sur demande du client - jusqu'à 60 min)

- Opportunité de questions-réponses en lien avec la vision et la stratégie
- Fournir des conseils supplémentaires sur les pratiques exemplaires

Ressources client demandées

Ressource et responsabilités des clients

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme : obligatoire	Responsable de la responsabilité globale de la plateforme ServiceNow. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la feuille de route ServiceNow, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Parrain exécutif - Obligatoire	Contact stratégique principal pour ServiceNow.

Information/accès demandés

- Organigramme avec rôles et responsabilités
- Documents de stratégie organisationnelle

Exceptions

ServiceNow n'est pas responsable de l'exécution de la vision et de la stratégie.

Vision et stratégie – Total

Conseils pour l'élaboration d'une vision et d'une stratégie ServiceNow

Vue d'ensemble

Vision et stratégie fournit aux clients d'impact un contenu sur les pratiques de pointe et des conseils prescriptifs pour rédiger une vision et une stratégie ServiceNow pour leur organisation qui s'aligne sur leurs priorités stratégiques, leurs efforts de transformation digitale et leurs résultats commerciaux.

Ce que vous obtenez

Séance d'introduction à la clientèle (jusqu'à 60 minutes)

- Définir les attentes en matière de processus et de profondeur du livrable
- Communiquer les attentes en matière de participation des clients
- Demander des données et toutes les autres entrées

Atelier client (jusqu'à 8 heures, selon les besoins en fonction du nombre d'ateliers)

Discuter:

- Exécuter des exercices pour déterminer une déclaration de vision pour l'investissement du client dans ServiceNow
- Exécuter des exercices pour se mettre d'accord sur les principaux moteurs stratégiques de l'activité qui permettent d'atteindre la vision ServiceNow du client
- Exécuter des exercices pour établir des résultats commerciaux clés et des indicateurs clés de performance clés qui permettront de mesurer les progrès par rapport aux principaux moteurs stratégiques de l'activité.

Livrables de la vision et de la stratégie

- Diapositives de l'atelier
- Notes de planification d'action
- Vision et plan stratégique
- Carte stratégique (un résumé d'une page de la vision et de la stratégie de ServiceNow)

Session de suivi client (en option sur demande du client - jusqu'à 60 min)

- Opportunité de questions-réponses en lien avec la vision et la stratégie
- Fournir des conseils supplémentaires sur les pratiques exemplaires

Ressources client demandées

Ressource et responsabilités des clients

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme : obligatoire	Responsable de la responsabilité globale de la plateforme ServiceNow. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la feuille de route ServiceNow, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Parrain exécutif - Obligatoire	Contact stratégique principal pour ServiceNow.

Information/accès demandés

- Organigramme avec rôles et responsabilités
- Documents de stratégie organisationnelle
- Documents de planification existants (p. ex., cartes des capacités, feuilles de route des produits)
- KPI business
- Plan d'architecture de l'état actuel
- Détails sur le paysage des partenaires existants

Exceptions

ServiceNow n'est pas responsable de l'exécution de la vision et de la stratégie.

Accélérateurs techniques

Accélérez l'utilisation et l'adoption de fonctionnalités spécifiques de la plateforme et du produit grâce à des démonstrations appliquées, un coaching personnalisé et les meilleures pratiques avec des accélérateurs techniques.

Accélérateurs disponibles dans chaque package

Les sorties et les formats de l'accélérateur ont des caractéristiques standardisées communes, mais peuvent différer d'un package à l'autre. Tous les accélérateurs ne sont pas disponibles pour chaque package. Les accélérateurs et les niveaux de fonctionnalités disponibles sont indiqués par les symboles suivants :

- ✓ = Ensemble de fonctionnalités standardisées communes
-  = Comprend des fonctionnalités uniques spécifiques à l'accélérateur
-  = Comprend des fonctionnalités uniques supplémentaires spécifiques à l'accélérateur

Sous-catalogue d'accélérateur technique

Accélérateur	Package guidé	Package avancé	Forfait total	Environnements restreints et protégés
Accès à des experts		#	#	
Connexion d'expert		#	#	

Sous-catalogue d'accélérateur technique (suite)

Accélérateur	Package guidé	Package avancé	Forfait total	Environnements restreints et protégés
Étendre votre Employee Center à Pro	#	#	#	SPP-AU
Présentation d'Instance - Guidé par l'observateur	#			
Lancez votre recherche IA	#	#	#	USPS
Lancez votre moteur d'application	#	#	#	USPS
Lancez vos tests automatisés	#	#	#	USPS
Lancez votre CMDB	#	#	#	
Lancez votre modèle de données de service commun (CSDM) : base	#			SPP-AU
Donnez un coup de fouet à votre Intelligence documentaire	#	#	#	SPP-AU
Lancez rapidement votre Centre des employés	#	#	#	USPS
Donnez un coup d'accélérateur à votre gestion des événements	#	#	#	SPP-AU
Lancez votre IA générative	#	#	#	
Lancez la résolution automatique de vos problèmes	#	#	#	SPP-AU
Accélérez la migration de votre migration de Platform Analytics	#	#	#	
Lancez votre agent virtuel multilingue	#	#	#	USPS
Accélérez votre compréhension du langage naturel	#	#	#	
Accélérez le démarrage de votre analyse de plateforme	#	#	#	
Donnez un coup de fouet à votre intelligence prédictive		#	#	
Lancez votre exploration de processus	#	#	#	SPP-AU
Démarrez rapidement votre Espace de travail pour l'exploitation des services	#	#	#	USPS
Démarrez rapidement votre parcours vers l'IA ServiceNow			#	
Donnez un coup de fouet à votre Strategic Portfolio Management – Planning Workspace	#	#	#	

Traduction automatique

Sous-catalogue d'accélérateur technique (suite)

Accélérateur	Package guidé	Package avancé	Forfait total	Environnements restreints et protégés
Lancez votre tableau de bord des performances	#	#	#	USPS
Accélérez votre Task Intelligence	#	#	#	
Lancez votre mise à niveau	#	#	#	USPS
Lancez votre agent virtuel	#	#	#	USPS
Optimisez votre recherche IA		#	#	
Optimisez votre CMDB	#	#	#	
Peaufinez votre Gestion des actifs matériels	#	#	#	
Optimisez votre gestion des ressources informatiques	#	#	#	
Optimisez votre ITOM Discovery	#	#	#	
Affinez votre analyse de plateforme	#	#	#	
Optimisez votre Gestion des actifs logiciels	#	#	#	
Optimisez votre sécurité	#	#	#	
Optimiser votre Agent virtuel : évaluation		#	#	
TuneUp Your Virtual Agent – NLU (Natural Language Understanding)		#	#	
TuneUp Your Virtual Agent – Surveillance des performances		#	#	
TuneUp Your Virtual Agent – UX (User Experience)	#	#	#	

Traduction automatique

Accès à des experts

L'accélérateur Access to Experts met les clients en contact Impact avec ServiceNow des experts en la matière par le biais de séances de coaching virtuel personnalisées.

Vue d'ensemble

Access to Experts vise à obtenir des conseils précis et exploitables sur la Plateforme et les ServiceNow produits sous licence.

Les sessions offrent des conseils spécialisés sur divers ServiceNow sujets liés aux produits, dans le but d'accélérer la création de valeur et les résultats sur la ServiceNow plateforme.

i Remarque :

Impact Les membres de l'escouade peuvent décider qu'un accélérateur d'accès aux experts doit être demandé en fonction des renseignements fournis dans le cadre de l'initiative [Accès à l'expertise](#).
L'accélérateur n'est pas disponible pour être demandé par des clients extérieurs à l'Initiative.

Rubriques à demander

L'accélérateur d'accès aux experts s'applique à un ensemble sélectionné de rubriques pouvant faire l'objet d'une demande :

- Pratiques exemplaires :
 - Obtenez des informations personnalisées sur les directives générales spécifiques au ServiceNow produit pour un sujet choisi.
 - Aide à une compréhension plus approfondie des méthodologies, des approches et des normes efficaces pour des résultats optimaux.
- Mode d'emploi technique :
 - Planifiez des séances individuelles personnalisées avec ServiceNow des experts.
 - Répondez à des questions techniques spécifiques et recevez des conseils personnalisés.
- Vue d'ensemble des options du produit :
 - Explorez les capacités de vos produits sous licence, exclusivement conçus pour la phase après-vente
 - Obtenir les processus et les considérations techniques nécessaires à ServiceNow l'adoption et à la mise en œuvre de la plateforme
- Vue d'ensemble du modèle de données :
 - Fournir une compréhension des principaux types de données utilisés par la ServiceNow plateforme et vos produits sous licence.
 - Fournissez une compréhension des dépendances de données pour un maximum de deux solutions, telles qu'ITSM avec CSM.
- Conseils d'implémentation :
 - Détailler les phases actuelles ServiceNow d'implémentation de la plateforme et les domaines d'amélioration
 - Recevez des commentaires exploitables sur les directives et recommandations générales.

Pour obtenir des exemples de demandes ou des informations supplémentaires sur le processus de demande, reportez-vous à la section [Demander l'accès à l'expertise](#).

i Remarque :

Cet accélérateur est exclusivement disponible en version restreinte dans Impact les packages Advanced et Total pour sélectionner les escouades Impact et les clients possédant les SKU Impact du 17 mai 2024.

Ce que vous obtenez**i Important :**

Impact Les clients doivent fournir suffisamment de détails et de contexte liés à la rubrique demandée au moins une semaine avant la session pour permettre au propriétaire de la ServiceNow demande de se préparer.

Préparation de la session

ServiceNow #Impact Le consultant Accelerator évalue la demande et peut collecter des informations et des actifs supplémentaires en fonction de la soumission de la question.

Accès à la session client des experts (allocation de temps variable en fonction de la demande)

Un ServiceNow expert technique (SME) sera désigné et effectuera les tâches suivantes :

- Rencontrer directement le Impact client pour répondre à sa demande
- Fournir les ressources pertinentes répondant à la demande

Suivi

L'accès à l'expert ServiceNow en la matière sera accordé pendant 10 jours ouvrables suivant la séance. La ServiceNow PME détermine si un suivi supplémentaire est nécessaire pour conclure la demande d'accès aux experts.

Ressources client demandées

x

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (obligatoire)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie d'entreprise et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur de la plateforme (obligatoire)	Responsable de l'administration quotidienne de la ServiceNow plateforme.
Piste Architecte d'entreprise (obligatoire)	Responsable de l'architecture, de la stratégie et de la gouvernance globales de l'entreprise.
Responsable de l'architecture technique (requis)	Responsable de l'architecture technique globale.
Propriétaire de l'application (obligatoire)	Veille à ce que le ou les programmes qui composent l'application répondent à l'objectif spécifié ou à l'ensemble des exigences utilisateur établies pour cette application, y compris les mesures de sécurité appropriées.
administrateur(s) système (requis)	Maintient la stabilité et la facilité d'utilisation de la ServiceNow plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Architecte(s) d'entreprise (facultatif)	Fournit une vue globale de la stratégie, des processus et des autres systèmes de l'organisation, y compris les politiques ou les exigences organisationnelles nécessaires. Permet de guider le propriétaire de la plateforme pour qu'il s'aligne sur les normes techniques ou fonctionnelles.
Développeur(s) (recommandé)	Écrit le code pour la ServiceNow plateforme.
Expert(s) en la matière (recommandé)	Fournit un support de niveau expert dans l'ensemble du programme aux responsables fonctionnels et à leurs équipes dans les domaines de la génération de rapports, des tableaux de bord, de l'automatisation et des configurations des incidents, de la configuration, du problème, de la gestion des connaissances et des demandes de service.

Paramètres de livraison

- Restrictions d'éligibilité : L'expertise et les conseils sont fournis exclusivement sur les sujets de la plateforme et des ServiceNow produits pour lesquels Impact les clients sont actuellement autorisés. Les demandes relatives à des rubriques sans licence sont redirigées vers l'équipe de compte pour un traitement approprié.
- Consentement du client et limites : Toutes les activités respectent strictement les rôles consultatifs. Le consentement du client n'est pas requis pour cet accélérateur. ServiceNow Les ressources n'accéderont pas aux instances des clients, n'effectueront pas de revue de code, de copie d'instance ou n'interagiront pas directement au clavier.
- Fonctionnement et champ d'application à distance : pas de déplacement sur site, de ressources nommées ou d'engagements de planification prédéfinis. Si un délai supplémentaire en dehors de la période de suivi est nécessaire, une nouvelle séance sera demandée.

Informations / Accès demandés

Le Impact consultant Accelerator peut demander des informations supplémentaires avant la session client et peut également fournir des conseils supplémentaires dans le suivi après la session client.

Le questionnaire d'admission doit être rempli au moins une semaine avant la séance avec le client.

Exclusions

Cet accélérateur n'inclut pas :

- L'accès aux instances, la revue de code, la copie d'instances, les interactions directes au clavier ou l'assistance pour des sujets en dehors des licences actuelles du client Impact
- Administration, configuration et personnalisation de l'instance/des instance(s) cliente(s).
- Remplacement d'autres accélérateurs d'impact existants disponibles pour les clients d'impact, qui peuvent être plus en phase avec la résolution.

Connexion d'expert

Cet accélérateur fournit des conseils sur ServiceNow les questions techniques de la plateforme.

Vue d'ensemble

Expert Connect offre aux administrateurs et développeurs clients la possibilité Impact d'entrer en contact avec un ServiceNow expert technique de la plateforme dans le cadre d'une session 1:1 et de recevoir des conseils sur une question technique spécifique.

Le champ d'application des rubriques est principalement la ServiceNow plateforme, mais peut inclure les mises à niveau, ITSM, ITBM, ITOM, CSM, SPM, Reporting, Performance Analytics, Automated Test Framework (ATF), Virtual Agent et Now Intelligence (AI).

Le tableau suivant fournit des exemples des types de demandes qu'Expert Connect peut satisfaire.

Exemples de rubriques et d'activités Exper Connect

Rubriques d'illustration	Exemples d'activités Expert Connect
Questions relatives à la configuration d'une application spécifique ServiceNow	Répondez à une question technique spécifique présentée par le client. Fournissez des conseils sur la façon dont une application peut aider à résoudre le problème d'un client.
Reporting et tableaux de bord	Fournir des conseils sur la manière d'aborder la création de rapports spécifiques au client.

Ce que vous obtenez

Envoi de la question (client)

Accédez à l'initiative Expert Connect à partir Impact de l'Initiative et soumettez votre question dans la zone **Description**.

Il doit s'agir d'une question technique spécifique suffisamment détaillée pour permettre au Impact consultant Accelerator de se préparer à la session.

Préparation de la session (Consultant Impact Accelerator)

Un ServiceNow Impact consultant Accélérateur évaluera la demande et recueillera des informations et des actifs, en fonction de la question soumise au client.

Session client Expert Connect (jusqu'à 60 minutes)

- Un ServiceNow expert technique vous rencontrera et répondra directement à la question technique demandée. En outre, un aperçu des actifs applicables sera fourni lié à la soumission du client.
- La possibilité de questions-réponses relatives à la demande est fournie.

Ressources client demandées

Tout membre du personnel du Client susceptible de bénéficier de cet Accélérateur.

Informations / Accès demandés

Le Client doit fournir une question technique spécifique avec suffisamment de détails sur le sujet demandé raisonnablement avant la session pour permettre au ServiceNow Impact Consultant Accélérateur de se préparer.

Le Impact consultant Accélérateur peut demander des informations supplémentaires avant la session client et peut également faire un suivi après la session client avec des informations supplémentaires.

Chaque demande Expert Connect ne peut couvrir qu'une seule rubrique ou un seul domaine d'application à la fois.

Exceptions

Expert Connect n'inclut pas l'administration/la configuration/la personnalisation d'instance(s) cliente(s), la conception ou la refonte des processus business, la planification

stratégique, les revues de code, les démonstrations de nouveaux produits nets ou les déploiements applicables.

Étendre votre Employee Center à Pro

L'accélérateur Étendre votre Centre des employés à Pro fournit des conseils prescriptifs sur l'extension des options du Centre des employés pour inclure les fonctionnalités Pro.

Vue d'ensemble

Étendre votre Centre des employés à Pro fournit aux clients des Impact conseils sur la façon d'étendre leur implémentation actuelle d'Employee Center avec les fonctionnalités d'Employee Center Pro. Grâce à une vue d'ensemble des fonctionnalités d'Employee Center Pro, telles que les expériences de contenu, la publication et les communications avec les employés, les clients sont informés des fonctionnalités disponibles avec Employee Center Pro.

De plus, cet accélérateur fournit à nos clients des ressources essentielles ServiceNow et des guides de bonnes pratiques sur la meilleure façon d'augmenter l'adoption et l'utilisation des fonctionnalités d'Employee Center Pro. Pour en savoir plus, reportez-vous [Employee Center Pro features and interface](#) à .

Remarque :

Cet accélérateur est disponible pour Impact les packages Guidé, Avancé et Total.

Offert conformément aux descriptions applicables ServiceNow Impact du forfait et de l'accélérateur disponibles à <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> .

Ce que vous obtenez

Préparation de la session

- Mettre en service une instance temporaire
- Activer les modules d'extension Centre des employés Pro

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 90 minutes)

Comprend les éléments suivants :

- Vue d'ensemble des options d'Employee Center Pro
- Examen des paramètres administratifs clés
- Discuter des principales activités de maintenance
- Guides et ressources sur les pratiques exemplaires
- 30 jours d'accès à l'instance temporaire sont fournis

Séance de coaching client #2 (facultative sur demande du client - jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses en lien avec Centre des employés Pro

Demander des ressources client

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (obligatoire)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à

Ressource client	Responsabilités
	L'alignement de l'équipe sur la stratégie d'entreprise et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
administrateur(s) système (requis)	Maintient la stabilité et la facilité d'utilisation de la ServiceNow plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Experts UX et OCM (recommandé)	Principales parties prenantes de l'expérience utilisateur et de la gestion du changement organisationnel.
Développeur(s) (recommandé)	Écrit le code pour la ServiceNow plateforme.
Autres rôles client (recommandés)	Les principales parties prenantes responsables de l'expérience et de l'engagement des employés, notamment les gestionnaires de connaissances, de portail et de catalogue.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste aux ServiceNow Impact séances de coaching de l'accélérateur pour comprendre les meilleures pratiques et éventuellement soutenir le client à l'avenir.

Informations / accès demandés

Consultez la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 

Exclusions

Cet Impact Accélérateur, dans son intégralité ou en partie, peut ne pas être disponible pour les Impact clients dans certains environnements restreints, pour les clients auto-hébergés ou pour les fournisseurs de services gérés, sauf pour leur utilisation interne.

ServiceNow Les ressources ne sont pas responsables des recommandations sur les instances de sous-production ou de production d'un client.

Étendre votre Centre des employés à Pro (SPP-AU)

Étendre votre Centre des employés à Pro Accelerator (Australie) fournit des conseils prescriptifs sur l'extension des options du Centre des employés pour inclure les fonctionnalités Pro.

Description

Étendre votre Centre des employés à Pro fournit aux clients des Impact conseils sur la façon d'étendre leur implémentation actuelle d'Employee Center avec les fonctionnalités d'Employee Center Pro. Grâce à une vue d'ensemble des fonctionnalités d'Employee Center Pro, telles que les expériences de contenu, la publication et les communications avec les employés, les clients sont informés des fonctionnalités disponibles avec Employee Center Pro.

Pour en savoir plus, consultez [Employee Center Pro features and interface](#) .

i Remarque :

Cet accélérateur est disponible pour Impact les packages Guidé, Avancé et Total.

Activités principales

Séance de coaching initiale #1 (jusqu’à 90 minutes)

Comprend les éléments suivants :

- Vue d’ensemble des options d’Employee Center Pro
- Vous guider tout au long du processus de configuration pour étendre votre Centre des employés à Centre des employés Pro
- Examen des paramètres administratifs clés
- Discuter des principales activités de maintenance
- Ressources, guides et ressources clés

Séance de coaching optionnelle #2 (facultative sur demande du client - jusqu’à 60 minutes)

Possibilité de questions-réponses pour poser des questions de suivi relatives à Centre des employés Pro

Sorties

30 jours d’accès au conseiller technique que vous avez rencontré pour toute question complémentaire ou exploration approfondie

Une copie de la présentation de la session de coaching

Demander des ressources client

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (obligatoire)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l’alignement de l’équipe sur la stratégie d’entreprise et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
administrateur(s) système (requis)	Maintient la stabilité et la facilité d’utilisation de la ServiceNow plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Experts UX et OCM (recommandé)	Principales parties prenantes de l’expérience utilisateur et de la gestion du changement organisationnel.
Développeur(s) (recommandé)	Écrit le code pour la ServiceNow plateforme.
Autres rôles client (recommandés)	Les principales parties prenantes responsables de l’expérience et de l’engagement des employés, notamment les gestionnaires de connaissances, de portail et de catalogue.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste aux ServiceNow Impact séances de coaching de l’accélérateur pour comprendre les meilleures

Ressource client	Responsabilités
	pratiques et éventuellement soutenir le client à l'avenir.

Exclusions

ServiceNow Les ressources ne sont pas responsables des recommandations sur les instances de sous-production ou de production d'un client.

Présentation d'Instance - Guidé par l'observateur

Présentation d'Instance Observer Accelerator fournit des conseils sur la compréhension et la surveillance des performances à l'aide d'Instance Observer.

Vue d'ensemble

Présentation d'Instance Observer fournit aux clients guidé par l'impact une vue d'ensemble d'Instance Observer, un examen des données de télémétrie spécifiques pour la disponibilité des instances, des conseils prescriptifs sur les tendances visibles et des pratiques de pointe en matière de surveillance de votre ServiceNow plateforme. Pour plus d'informations sur cette fonctionnalité, reportez-vous [Observateur d'instance d'impact](#) à la section .

Remarque :

Cet accélérateur est disponible pour le Impact package Guidé.

Ce que vous obtenez

Préparation de la session

Évaluer les données d'observateur d'instance du client

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 60 minutes)

Comprend les éléments suivants :

- Vue d'ensemble de l'observateur d'instance
- Examiner les données de télémétrie spécifiques et la disponibilité des instances
- Mettre en évidence et passer en revue les tendances visibles
- Fournir des pratiques exemplaires pour la surveillance des performances de l'instance

Séance de coaching client #2 (facultative sur demande du client - jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses relatives à Instance Observer.

Ressources client demandées

Ressource et responsabilités des clients

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (obligatoire)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie d'entreprise et la ServiceNow

Ressource et responsabilités des clients (suite)

Ressource client	Responsabilités
	feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
administrateur(s) système (requis)	Maintient la stabilité et la facilité d'utilisation de la ServiceNow plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Développeur(s) (recommandé)	Écrit le code pour la ServiceNow plateforme.

Exceptions

Cet Impact Accelerator, dans son intégralité ou en partie, peut ne pas être disponible pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, pour les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints, ou pour les fournisseurs de services gérés (à l'exception de leur utilisation interne).

Lancez votre recherche IA

L'accélérateur de recherche Jumpstart Your AI (intelligence artificielle) fournit des conseils sur l'activation et la configuration de Recherche IA.

Vue d'ensemble

Jumpstart Your AI Search fournit aux clients d'Impact une introduction à Recherche IA, une démonstration des fonctionnalités et des performances via une instance clonée temporaire, ainsi que des pratiques de pointe pour commencer. Il vise à vous permettre d'améliorer l'expérience de vos utilisateurs finaux en leur donnant les moyens de trouver les informations dont ils ont besoin, quand et où ils en ont besoin.

Remarque :

Cet accélérateur est disponible pour Impact les packages Guidé, Avancé et Total.

Offert conformément à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse suivante : <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 

Ce que vous obtenez

Évaluation de Recherche IA

- Mise en service d'une instance temporaire
- Activation et configuration de Recherche IA et des outils connexes
- Analyse des performances de Recherche IA

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 90 minutes)

Examen de

- Qu'est-ce que Recherche IA ?
- Examen du processus de configuration

- Démonstration des options Recherche IA
- Recommandations de bonnes pratiques
- Vue d'ensemble des rapports/analyses
- Principaux guides et ressources

Séance de coaching client #2 (en option à la demande du client, jusqu'à 60 minutes)

Examen de

- Opportunité de questions-réponses en lien avec Recherche IA
- Fournir des conseils supplémentaires sur les ressources et le processus d'implémentation, les modules d'extension et les résultats

Ressources client demandées

Ressource et responsabilités des clients

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme : obligatoire	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie d'entreprise et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur système : obligatoire	Maintient la stabilité et la convivialité de la ServiceNow plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration R et des fonctionnalités.
Piste de l'Agent virtuel ITSM : recommandé	Expert technique responsable d'Agent ServiceNow virtuel ITSM.
Développeurs : recommandé	Écrit le code pour la ServiceNow plateforme.

Informations demandées

Veuillez vous référer à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>

Exceptions

Cet Impact Accelerator, dans son intégralité ou en partie, peut ne pas être disponible pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, pour les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints, ou pour les fournisseurs de services gérés (à l'exception de leur utilisation interne).

ServiceNow n'est pas responsable de la mise en œuvre des recommandations Recherche IA sur les instances de sous-production ou de production du client.

Lancez votre recherche IA - Secteur public américain

Conseils sur l'activation et la configuration de Recherche IA

Vue d'ensemble

Jumpstart Your to AI Search fournit aux clients du secteur public américain d'Impact une introduction à Recherche IA, une démonstration des fonctionnalités et des performances, ainsi que des pratiques de pointe pour démarrer. Elle permet aux clients d'améliorer l'expérience de leur utilisateur final en leur permettant de trouver les informations dont ils ont besoin, quand et où ils en ont besoin.

Ce que vous obtenez

Session client #1 (jusqu'à 90 minutes)

Examen de :

- Qu'est-ce que Recherche IA ?
- Examen du processus de configuration
- Démonstration des options Recherche IA
- Recommandations de bonnes pratiques
- Vue d'ensemble des rapports/analyses
- Principaux guides et ressources
- Trente jours d'accès au conseiller technique

Session client #2 (Facultatif sur demande du client - jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses en lien avec Recherche IA

Ressources client demandées

Ressource et responsabilités des clients

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme : obligatoire	Responsable de la responsabilité globale de la plateforme ServiceNow. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la feuille de route ServiceNow, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Piste de l'Agent virtuel ITSM : recommandé	Expert technique responsable d'Agent virtuel ServiceNow ITSM.
Administrateur système : obligatoire	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme ServiceNow en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux applications ServiceNow et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Développeurs : recommandé	Écrit du code pour la plateforme ServiceNow.

Exceptions

ServiceNow n'est pas responsable de la mise en œuvre des recommandations Recherche IA sur les instances de sous-production ou de production du client.

Lancez votre moteur d'application

Conseils prescriptifs sur l'activation du développement citoyen et l'utilisation d'App Engine Studio

Vue d'ensemble

Jumpstart Your App Engine fournit aux clients d'Impact une introduction au développement citoyen et comment donner aux utilisateurs les moyens de développer des applications sur la plateforme ServiceNow. Il comprend une démonstration appliquée sur l'utilisation d'App Engine Studio (AES) et d'App Engine Management Center, une visite guidée de ses fonctionnalités et de ses avantages via une instance clonée temporaire, ainsi que des pratiques de pointe pour la prise en main.

Offert conformément à la description d'Impact Accelerator applicable disponible dans les [Calendriers de mise à niveau d'Impact](#). 

Ce que vous obtenez

Configuration d'App Engine

- Mise en service d'une ou de plusieurs instances temporaires
- Activation et configuration d'App Engine Studio et des outils connexes

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 90 min)

Examen de :

- Qu'est-ce que le développement citoyen low-code/no-code ?
- Démonstration des options d'App Engine Studio
- Démo Management Center du moteur de développement d'application
- Examen de la présentation technique d'App Engine
- Examen de la gouvernance de Management Center du moteur de développement d'application
- Recommandations de bonnes pratiques
- Principaux guides et ressources
- Trente jours d'accès aux instances temporaires et au consultant technique

Séance de coaching client #2 (facultative sur demande du client - jusqu'à 60 min)

Opportunité de questions-réponses en lien avec App Engine

Demander des ressources client

Ressource et responsabilités des clients

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme : obligatoire	Responsable de la responsabilité globale de la plateforme ServiceNow. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la feuille de route ServiceNow, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.

Ressource et responsabilités des clients (suite)

Ressource client	Responsabilités
Administrateur(s) système recommandé(s)	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme ServiceNow en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux applications ServiceNow et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Développeur(s) : recommandé	Écrit du code pour la plateforme ServiceNow.
Expert(s) en la matière : recommandé(s)	Les non-développeurs ayant une bonne connaissance des processus qui sont candidats au développement citoyen.

Informations / Accès demandés

Veuillez consulter la description d'Impact Accelerator applicable disponible dans les [calendriers de mise à niveau d'impact](#). 

Exceptions

Cet Impact Accelerator, dans son intégralité ou en partie, peut ne pas être disponible pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, pour les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints, ou pour les fournisseurs de services gérés (à l'exception de leur utilisation interne).

ServiceNow n'est pas responsable de l'implémentation des recommandations App Engine sur les instances de sous-production ou de production du client.

Lancez votre moteur d'application - Secteur public américain

Conseils prescriptifs sur l'activation du développement citoyen et l'utilisation d'App Engine Studio

Vue d'ensemble

Jumpstart Your App Engine fournit aux clients d'Impact US Public Sector une introduction au développement citoyen et à l'habilitation des utilisateurs à développer des applications sur la plateforme ServiceNow. Il comprend une démonstration d'utilisation d'App Engine Studio (AES) et d'App Engine Management Center, une visite guidée de leurs fonctionnalités et avantages, ainsi que les meilleures pratiques de démarrage.

Ce que vous obtenez

Session client #1 (jusqu'à 90 minutes)

Examen de :

- Qu'est-ce que le développement citoyen low-code/no-code ?
- Démonstration des options d'App Engine Studio
- Démo Management Center du moteur de développement d'application
- Examen de la présentation technique d'App Engine
- Examen de la gouvernance de Management Center du moteur de développement d'application

- Recommandations de bonnes pratiques
- Principaux guides et ressources
- Trente jours d'accès aux instances temporaires et au consultant technique

Session client #2 (en option sur demande du client - jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses en lien avec App Engine

Demander des ressources client

Ressource et responsabilités des clients

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme : obligatoire	Responsable de la responsabilité globale de la plateforme ServiceNow. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la feuille de route ServiceNow, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur(s) système recommandé(s)	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme ServiceNow en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux applications ServiceNow et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Développeur(s) : recommandé	Écrit du code pour la plateforme ServiceNow.
Expert(s) en la matière : recommandé(s)	Les non-développeurs ayant une bonne connaissance des processus qui sont candidats au développement citoyen.

Exceptions

ServiceNow n'est pas responsable de l'implémentation des recommandations App Engine sur les instances de sous-production ou de production du client.

Lancez vos tests automatisés

Conseils prescriptifs sur l'activation et l'utilisation de Framework de tests automatisés

Vue d'ensemble

Jumpstart Your Automated Testing fournit aux clients d'Impact une introduction à Automated Test Framework (ATF) et à la façon dont il peut être exploité pour accélérer les mises à niveau et améliorer la qualité. Il comprend une démonstration appliquée des meilleures pratiques de prise en main d'ATF, ainsi que de ses fonctionnalités et avantages via une instance clonée temporaire.

Offert conformément à la description d'Impact Accelerator applicable disponible dans les [Calendriers de mise à niveau d'Impact](#).

Ce que vous obtenez

Configuration de Framework de tests automatisés

- Mise en service d’une instance temporaire
- Activation et configuration d’Automated Test Framework et des outils associés

Activation et configuration d’Automated Test Framework et des outils associés

Examen de

- Avantages d’Automated Test Framework
- Démonstration des options d’Automated Test Framework
- Vue d’ensemble du générateur de tests et de l’exécuteur cloud
- Recommandations de bonnes pratiques
- Principaux guides et ressources
- Trente jours d’accès à l’instance temporaire et au consultant technique

Séance de coaching client #2 (facultative sur demande du client - jusqu’à 60 min)

Opportunité de questions-réponses sur Framework de tests automatisés

Ressources client demandées

Ressource et responsabilités des clients

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme : obligatoire	Responsable de la responsabilité globale de la plateforme ServiceNow. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l’alignement de l’équipe sur la stratégie business et la feuille de route ServiceNow, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur(s) système : requis	Préserve la stabilité et la facilité d’utilisation de la plateforme ServiceNow en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux applications ServiceNow et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Piste de mise à niveau : recommandée	Rencontre le consultant ServiceNow Impact Accelerator, lui donne accès aux ressources requises et dirige les actions à partir de l’engagement.

Information/accès demandés

Veuillez consulter la description d’Impact Accelerator applicable disponible dans les calendriers de mise à niveau d’impact. [🔗](#)

Exceptions

Cet Impact Accelerator, dans son intégralité ou en partie, peut ne pas être disponible pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l’IRAP en Australie, pour les clients auto-hébergés ou dans d’autres environnements restreints, ou pour les fournisseurs de services gérés (à l’exception de leur utilisation interne).

ServiceNow n’est pas responsable de l’implémentation des recommandations de Framework de tests automatisés sur les instances de sous-production ou de production du client.

Lancez vos tests automatisés - Secteur public américain

Conseils prescriptifs sur l’activation et l’utilisation de Framework de tests automatisés

Vue d'ensemble

Jumpstart Your Automated Testing fournit aux clients du secteur public américain d’Impact une introduction à Automated Test Framework (ATF), une démonstration des avantages et des fonctionnalités, ainsi que des pratiques de pointe pour la prise en main. Il permet aux clients de remplacer les tests manuels afin de réduire le temps de mise à niveau et de développement.

Ce que vous obtenez

Session client #1 (jusqu’à 90 minutes)

- Examen de
- Avantages d’Automated Test Framework
 - Démonstration des options d’Automated Test Framework
 - Recommandations de bonnes pratiques
 - Principaux guides et ressources
 - Trente jours d’accès à l’instance temporaire et au consultant technique

Session client #2 (en option sur demande du client - jusqu’à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses sur Framework de tests automatisés

Ressources client demandées

Ressource et responsabilités des clients

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme : obligatoire	Responsable de la responsabilité globale de la plateforme ServiceNow. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l’alignement de l’équipe sur la stratégie business et la feuille de route ServiceNow, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur(s) système : requis	Préserve la stabilité et la facilité d’utilisation de la plateforme ServiceNow en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux applications ServiceNow et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Piste de mise à niveau : recommandée	Rencontre le consultant ServiceNow Impact Accelerator, lui donne accès aux ressources requises et dirige les actions à partir de l’engagement.

Exceptions

ServiceNow n'est pas responsable de l'implémentation des recommandations de Framework de tests automatisés sur les instances de sous-production ou de production du client.

Lancez votre CMDB

L'accélérateur Jumpstart Your Configuration Management Database (CMDB) fournit une démonstration des possibilités et des options de CMDB.

Vue d'ensemble

Jumpstart Your CMDB fournit aux clients d'Impact une vue d'ensemble complète des options CMDB de la plateforme afin de s'assurer que les clients ont une bonne compréhension des principes fondamentaux de la CMDB et un plan stratégique pour réussir. Notre objectif est de mettre les clients en position de réussite dès le départ, en vous permettant de créer une stratégie de mobilisation ServiceNow des ressources. Les ressources incluent l'espace de travail CMDB, le gestionnaire de classe CI et les règles de rapprochement pour rationaliser le travail dans votre CMDB. Pour plus d'informations sur la CMDB, reportez-vous [Configuration Management](#) à la section

Remarque :

Cet accélérateur est disponible pour Impact les packages Guidé, Avancé et Total.

Offert conformément aux descriptions applicables ServiceNow Impact du forfait et de l'accélérateur disponibles à <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>.

Ce que vous obtenez

Préparation de la session

- Mise en service d'une instance temporaire
- Installer ou mettre à jour les modules d'extension connexes à la CMDB nécessaires

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 90 min)

Comprend les éléments suivants :

- Vue d'ensemble et démonstration de CMDB
- Examen des fonctionnalités des outils CMDB :
 - Espace de travail CMDB
 - Moteur identification et rapprochement
 - Gestionnaire de données CMDB
 - Tableaux de bord d'intégrité CMDB
- Instance temporaire avec 30 jours d'accès accordé

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client – jusqu'à 60 min)

Opportunité de questions-réponses en lien avec CMDB

Ressources client demandées

Ressource et responsabilités des clients

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (obligatoire)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie d'entreprise et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
administrateur(s) système (requis)	Maintient la stabilité et la facilité d'utilisation de la ServiceNow plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux applications ServiceNow et en contribuant aux versions logicielles en fournissant des tâches et des ServiceNow fonctionnalités de configuration.
Propriétaire(s) du processus (obligatoire)	Un cadre supérieur au sein de chaque unité business pour chaque processus ou service majeur (par exemple, incident, changement, intégration des employés) qui est chargé de s'assurer que le processus est adapté à l'objectif.
Développeur(s) (recommandé)	Écrit le code pour la ServiceNow plateforme.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à ServiceNow des séances de coaching Impact Accelerator pour comprendre les meilleures pratiques et éventuellement soutenir le client à l'avenir.

Informations / accès demandés

Consultez la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 

Exceptions

Cet Accélérateur d'impact, dans son intégralité ou en partie, peut ne pas être disponible pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, pour les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints.

ServiceNow n'est pas responsable de la mise en œuvre des changements de configuration CMDB recommandés dans les instances de sous-production ou de production du client.

Lancez votre modèle de données de service commun (CSDM) : base

L'accélérateur Jumpstart Your Common Services Data Model (CSDM) : Foundation fournit une vue d'ensemble et une répartition de CSDM en mettant l'accent sur les données de base.

Vue d'ensemble

Lancez votre CSDM : Foundation fournit aux clients d'Impact une vue d'ensemble de la CSDM dans un format compréhensible. À l'aide d'une démonstration appliquée, nous illustrons comment les organisations peuvent tirer parti de ce cadre de travail de données pour configurer ServiceNow des produits et des applications en renseignant d'abord leurs données dans les tables de base appropriées. De plus, cette offre fournit à nos clients

des ressources essentielles ServiceNow et des guides pratiques de pointe sur la façon de commencer à utiliser la CSDM. Pour en savoir plus sur le CDSM, reportez-vous à la section [Common Service Data Model](#) .

i Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour le Impact package Guidé.

Offert conformément aux descriptions applicables ServiceNow Impact du forfait et de l'accélérateur disponibles à <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> .

Ce que vous obtenez

Préparation de la session

- Mettre en service une instance temporaire
- Installer les modules d’extension liés à CSDM
- Évaluation de l’alignement CSDM actuel via Instance Scan

Séance de coaching client #1 (jusqu’à 90 minutes)

Comprend les éléments suivants :

- Vue d’ensemble des options CSDM avec un accent particulier sur l’étape « Foundation »
- Examen de l’importance de la CSDM pour l’ensemble de la plateforme
- Démonstration du tableau de bord CSDM Data Foundations
- Discussion des résultats de l’évaluation
- Guides et ressources sur les pratiques exemplaires
- 30 jours d’accès à l’instance temporaire sont fournis

Séance de coaching client #2 (facultative sur demande du client - jusqu’à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses sur les données de la Fondation CSDM

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (obligatoire)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l’alignement de l’équipe sur la stratégie d’entreprise et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
administrateur(s) système (requis)	Maintient la stabilité et la facilité d’utilisation de la ServiceNow plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Propriétaire(s) de l’application (recommandés)	Propriétaire d’un programme, d’un module ou d’un groupe de programmes déployé, qui est conçu pour fournir des fonctionnalités spécifiques sur une infrastructure informatique.

Ressource client	Responsabilités
Gestionnaire(s) ITSM (recommandé)	Responsable de la définition des SOP et de la gouvernance autour des opérations de gestion des services IT.
Propriétaire(s) de service (recommandé)	Un cadre supérieur au sein de chaque unité business pour chaque processus ou service majeur (par exemple, incident, changement, intégration des employés) qui est chargé de s'assurer que le processus est adapté à l'objectif.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à ServiceNow des séances de coaching Impact Accelerator pour comprendre les meilleures pratiques et éventuellement soutenir le client à l'avenir.

Exclusions

Cet Accélérateur d'impact, dans son intégralité ou en partie, peut ne pas être disponible pour les clients dans certains environnements restreints, pour les clients auto-hébergés ou pour les fournisseurs de services gérés, à l'exception de leur utilisation interne.

ServiceNow n'est pas responsable de l'implémentation des recommandations sur les instances de sous-production ou de production d'un client.

Donnez un coup de fouet à votre Fondation CSDM (SPP-AU)

L'accélérateur Jumpstart Your Common Services Data Model (CSDM) : Foundation (SPP-AU) fournit une vue d'ensemble et une répartition du CSDM en mettant l'accent sur les données de base.

Description

Donnez un coup de fouet à votre CSDM : Foundation fournit aux clients d'Impact une vue d'ensemble de la CSDM en mettant l'accent sur les données de la fondation. Prenez cet accélérateur si vous êtes un client guidé par Impact et que vous avez peut-être des données de base corrompues, peu fiables ou manquantes, ou si vous souhaitez en savoir plus sur la criticité de l'alignement CSDM sur la Now Platform.

Pour en savoir plus sur le CSDM, reportez-vous à la section [Common Service Data Model](#).

Remarque :

Cet accélérateur est disponible pour le Impact package Guidé.

Activités principales

Séance de coaching initiale (jusqu'à 90 minutes)

Comprend les éléments suivants :

- Vue d'ensemble des possibilités et des capacités de CSDM, avec un accent particulier sur l'étape « Fondation »
- Examen de l'importance de la CSDM pour l'ensemble de la plateforme
- Démonstration du tableau de bord CSDM Data Foundations
- Discussion des résultats de l'évaluation
- Ressources et guides clés pour vous aider à réussir votre mise en œuvre

Séance de coaching facultative (sur demande - jusqu'à 60 minutes)

Cette session peut vous permettre de poser des questions de suivi relatives aux données de base CSDM.

Sorties

30 jours d'accès au conseiller technique que vous avez rencontré pour toute question complémentaire ou exploration approfondie

Une copie de la présentation de la session de coaching

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (obligatoire)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie d'entreprise et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
administrateur(s) système (requis)	Maintient la stabilité et la facilité d'utilisation de la ServiceNow plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Propriétaire(s) de l'application (recommandé)	Propriétaire d'un programme, d'un module ou d'un groupe de programmes déployé, qui est conçu pour fournir des fonctionnalités spécifiques sur une infrastructure informatique.
Gestionnaire(s) ITSM (recommandé)	Responsable de la définition des SOP et de la gouvernance autour des opérations de gestion des services IT.
Propriétaire(s) de service (recommandé)	Un cadre supérieur au sein de chaque unité business pour chaque processus ou service majeur (par exemple, incident, changement, intégration des employés) qui est chargé de s'assurer que le processus est adapté à l'objectif.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à ServiceNow des séances de coaching Impact Accelerator pour comprendre les meilleures pratiques et éventuellement soutenir le client à l'avenir.

Exclusions

ServiceNow Les ressources ne sont pas responsables de l'implémentation des recommandations dans vos instances de production ou hors production.

Donnez un coup de fouet à votre Intelligence documentaire

L'accélérateur Jumpstart Your Intelligence documentaire (IntelDoc) fournit une démonstration des possibilités et des capacités d'Intelligence documentaire.

Vue d'ensemble

Jumpstart Your Document Intelligence fournit Impact aux clients une vue d'ensemble d'Intelligence documentaire et une démonstration appliquée sur la façon d'extraire avec précision et efficacité des informations des documents vers la Now Platform, ce qui vous permet de traiter rapidement des documents très variables qui changent au fil du temps. Cet accélérateur présente les possibilités et les capacités d'IntelDoc, comment configurer la solution, et fournit des ressources clés et des pratiques de pointe pour la prise en main.

Pour plus d'informations sur Intelligence documentaire, reportez-vous à la section [Document Intelligence](#) .

Remarque :

Cet accélérateur est disponible pour Impact les packages Guidé, Avancé et Total.

Offert conformément aux descriptions applicables ServiceNow Impact du forfait et de l'accélérateur disponibles à <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> .

Ce que vous obtenez

Préparation de la session

- Mettre en service une instance temporaire
- Activer le module d'extension IntelDoc
- Configurer IntelDoc et créer des cas d'utilisation de démonstration

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 90 minutes)

Comprend les éléments suivants :

- Vue d'ensemble de IntelDoc et des documents pris en charge
- Démonstration appliquée de IntelDoc
- Vue d'ensemble de la configuration
- Comment surveiller les performances à l'aide du tableau de bord d'analyse
- Ressources clés et guides de pratiques exemplaires
- 30 jours d'accès à l'instance temporaire

Séance de coaching client #2 (facultative sur demande du client - jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses en lien avec Intelligence documentaire

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (obligatoire)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie d'entreprise et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
administrateur(s) système (requis)	Maintient la stabilité et la facilité d'utilisation de la ServiceNow plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Traiter les documents exploitables par les PME (recommandé)	Expert technique responsable des processus actuels qui exploitent les documents joints.

Ressource client	Responsabilités
Responsable(s) du Centre de services (recommandé)	Expert technique responsable de la gestion du Centre de services.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à ServiceNow des séances de coaching Impact Accelerator pour comprendre les meilleures pratiques et éventuellement soutenir le client à l'avenir.

Informations / accès demandés

Consultez la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 

Exclusions

Cet Impact Accélérateur, dans son intégralité ou en partie, peut ne pas être disponible pour les Impact clients dans certains environnements restreints, pour les clients auto-hébergés ou pour les fournisseurs de services gérés, sauf pour leur utilisation interne.

ServiceNow Les ressources ne sont pas responsables des recommandations sur les instances de sous-production ou de production d'un client.

Donnez un coup de fouet à votre Intelligence documentaire (SPP-AU)

L'accélérateur Jumpstart Your Document Intelligence (IntelDoc) - SPP-AU fournit une démonstration des possibilités et des capacités d'Intelligence documentaire.

Description

Jumpstart Your Document Intelligence fournit Impact aux clients une vue d'ensemble d'Intelligence documentaire et une démonstration appliquée sur la façon d'extraire avec précision et efficacité des informations des documents vers la Now Platform, ce qui vous permet de traiter rapidement des documents très variables qui changent au fil du temps.

Pour plus d'informations sur Intelligence documentaire, reportez-vous à la section [Document Intelligence](#) .

Remarque :

Cet accélérateur est disponible pour Impact les packages Guidé, Avancé et Total.

Activités principales

Séance de coaching initiale (jusqu'à 90 minutes)

Comprend les éléments suivants :

- Vue d'ensemble et démonstration appliquée de IntelDoc
- Une procédure pas à pas complète sur la configuration d'IntelDoc
- Examen de l'utilisation du tableau de bord d'analyse
- Des ressources clés et des guides de pratiques exemplaires pour vous aider à réussir votre mise en œuvre.

Séance de coaching facultative (sur demande du client - jusqu'à 60 minutes)

Cette session peut vous permettre de poser des questions complémentaires relatives à IntelDoc.

Sorties

- 30 jours d'accès au conseiller technique que vous avez rencontré pour toute question complémentaire ou exploration approfondie
- Une copie de la présentation de la session de coaching

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (obligatoire)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie d'entreprise et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
administrateur(s) système (requis)	Maintient la stabilité et la facilité d'utilisation de la ServiceNow plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Traiter les documents exploitables par les PME (recommandé)	Expert technique responsable des processus actuels qui exploitent les documents joints.
Responsable(s) du Centre de services (recommandé)	Expert technique responsable de la gestion du Centre de services.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à ServiceNow des séances de coaching Impact Accelerator pour comprendre les meilleures pratiques et éventuellement soutenir le client à l'avenir.

Exclusions

ServiceNow Les ressources ne sont pas responsables de l'implémentation des changements de configuration recommandés dans vos instances de production ou hors production.

Lancez rapidement votre Centre des employés

Cet accélérateur inclut une démonstration des possibilités et des options disponibles avec le ServiceNow® portail Centre des employés dans votre instance.

Vue d'ensemble

L'accélérateur Jumpstart Your Employee Center fournit aux clients d'Impact une vue d'ensemble d'Employee Center, un portail unifié pour les gestionnaires et les employés, qui améliore l'expérience utilisateur. Une démonstration appliquée des possibilités et des options est présentée par le biais d'une instance clonée temporaire avec des pratiques de pointe en matière d'implémentation, de migration et de gouvernance. Pour en savoir plus, consultez [Employee Center](#).

i Remarque :

Cet accélérateur est disponible pour Impact les packages Guidé, Avancé et Total.

Offert conformément aux descriptions applicables ServiceNow Impact du forfait et de l'accélérateur disponibles à <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> .

Ce que vous obtenez

Configuration de Centre des employés

- Mettre en service une instance temporaire
- Activer et configurer Centre des employés
- Activer l'analyse de l'expérience utilisateur (le cas échéant)

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 60 minutes)

Examen de :

- Vue d'ensemble du portail et de la stratégie d'engagement des employés
- Démonstration d'Employee Center
- Approches de mise en œuvre et de migration
- Gouvernance et reporting
- Principaux guides et ressources
- Trente jours d'accès à l'instance temporaire sont fournis

Séance de coaching client #2 (facultative à la demande du client - jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses en lien avec Centre des employés

Demander des ressources client

Ressource et responsabilités des clients

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (obligatoire)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie d'entreprise et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
administrateur(s) système (requis)	Maintient la stabilité et la facilité d'utilisation de la ServiceNow plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Experts UX et OCM (recommandé)	Principales parties prenantes de l'expérience utilisateur et de la gestion du changement organisationnel.
Autres rôles client (recommandés)	Les principales parties prenantes responsables de l'expérience et de l'engagement des employés, notamment les gestionnaires de connaissances, de portail et de catalogue.
Développeur(s) (recommandé)	Écrit le code pour la ServiceNow plateforme.

Ressource et responsabilités des clients (suite)

Ressource client	Responsabilités
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à ServiceNow des séances de coaching Impact Accelerator pour comprendre les meilleures pratiques et éventuellement soutenir le client à l'avenir.

Informations / accès demandés

Consultez la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 

Exceptions

Certaines activités d'Impact Accelerator peuvent être limitées ou non disponibles pour les clients dans certains environnements restreints ou dans des centres de données protégés par l'IRAP en Australie, ou pour les clients auto-hébergés.

Lancez votre Centre des employés dans le secteur public américain

Cet accélérateur inclut une démonstration des possibilités et des options disponibles avec le ServiceNow® portail Centre des employés dans votre instance.

Vue d'ensemble

L'accélérateur Jumpstart Your Employee Center fournit aux clients d'Impact une vue d'ensemble d'Employee Center, un portail unifié pour les gestionnaires et les employés, qui améliore l'expérience utilisateur. Une démonstration appliquée des possibilités et des options est présentée par le biais d'une instance clonée temporaire avec des pratiques de pointe en matière d'implémentation, de migration et de gouvernance. Pour en savoir plus, consultez [Employee Center](#) .

Remarque :

Cet accélérateur est disponible pour Impact les packages Guidé, Avancé et Total.

Ce que vous obtenez

Session client #1 (jusqu'à 90 minutes)

Examen de :

- Vue d'ensemble du portail et de la stratégie d'engagement des employés
- Démonstration d'Employee Center
- Approches de mise en œuvre et de migration
- Gouvernance et reporting
- Principaux guides et ressources
- L'accès au conseiller technique est fourni pendant trente jours

Session client #2 (en option sur demande du client - jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses en lien avec Centre des employés

Demander des ressources client

Ressource et responsabilités des clients

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (obligatoire)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie d'entreprise et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
administrateur(s) système (requis)	Maintient la stabilité et la facilité d'utilisation de la ServiceNow plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Experts UX et OCM (obligatoire)	Principales parties prenantes de l'expérience utilisateur et de la gestion du changement organisationnel.
Autres rôles client (recommandés)	Les principales parties prenantes responsables de l'expérience et de l'engagement des employés, notamment les gestionnaires de connaissances, de portail et de catalogue.
Développeur(s) (recommandé)	Écrit le code pour la ServiceNow plateforme.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à ServiceNow des séances de coaching Impact Accelerator pour comprendre les meilleures pratiques et éventuellement soutenir le client à l'avenir.

Informations / accès demandés

Consultez la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 

Exceptions

ServiceNow ressources ne sont pas responsables de la mise en œuvre des recommandations du Centre des employés sur les instances de sous-production ou de production du client.

Donnez un coup d'accélérateur à votre gestion des événements

L'accélérateur Jumpstart Your Event Management fournit une démonstration des possibilités et des capacités de la gestion d'événements.

Vue d'ensemble

Jumpstart Your Event Management fournit aux Impact clients une vue d'ensemble complète de Event Management. À travers une démonstration appliquée, nous montrons comment vous pouvez tirer parti de la puissance de la ServiceNow Configuration Management Database (CMDB) pour recevoir et examiner des alertes en temps quasi réel de votre infrastructure directement au sein de la ServiceNow plateforme. Cette offre fournit à nos clients des ressources essentielles ServiceNow et des guides pratiques de premier plan sur la façon de démarrer avec Event Management. Reportez-vous à la section [Event Management](#)  pour plus d'informations sur la fonctionnalité.

i Remarque :

Cet accélérateur est disponible pour Impact les packages Guidé, Avancé et Total.

Offert conformément aux descriptions applicables ServiceNow Impact du forfait et de l'accélérateur disponibles à <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> .

Ce que vous obtenez**Préparation de la session**

- Mettre en service une instance temporaire
- Installer Gestion des événements
- Installer l'application Générateur d'événements

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 90 minutes)

Comprend les éléments suivants :

- Vue d'ensemble de :
 - Gestion des événements
 - Console des alertes de l'Espace de travail pour l'exploitation des services
 - Connecteurs Event Management
 - Règles d'événements
- Une démonstration appliquée de :
 - Génération d'événements via l'application Event Generator
 - Alertes relatives à la liaison d'élément de configuration (CI)
 - Alertes ou services existants impactés
- Guides et ressources sur les pratiques exemplaires
- 30 jours d'accès à l'instance temporaire sont fournis

Séance de coaching client #2 (facultative sur demande du client - jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses liées à la gestion des événements

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (obligatoire)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie d'entreprise et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
administrateur(s) système (requis)	Maintient la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme ServiceNow en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.

Ressource client	Responsabilités
Opérateur d'événement/de service (obligatoire)	Expert technique responsable de l'utilisation de la console d'alerte.
Gestionnaire(s) de service (recommandé)	Expert technique responsable de la gestion du service applicable.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste aux ServiceNow Impact séances de coaching de l'accélérateur pour comprendre les meilleures pratiques et éventuellement soutenir le client à l'avenir.
Propriétaire(s) de service d'application (requis)	Gère toutes les applications d'une division donnée (par exemple, le propriétaire de l'application RH).

Informations / accès demandés

Consultez la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 

Exclusions

Cet Impact Accélérateur, dans son intégralité ou en partie, peut ne pas être disponible pour les Impact clients dans certains environnements restreints, pour les clients auto-hébergés ou pour les fournisseurs de services gérés (à l'exception de leur utilisation interne).

ServiceNow Les ressources ne sont pas responsables de l'implémentation des recommandations sur les instances de non-production ou de production d'un client.

Donnez un coup de fouet à votre gestion des événements (SPP-AU)

L'accélérateur Jumpstart Your Event Management (SPP-AU) fournit une démonstration des possibilités et des capacités de la gestion des événements.

Description

Jumpstart Your Event Management fournit aux Impact clients une vue d'ensemble complète de Event Management.

Prenez cet accélérateur si :

- Vous n'utilisez pas actuellement la gestion des événements et êtes intéressé par ses options
- Vous exploitez activement une Base de données de gestion des configurations (CMDB) saine

Reportez-vous à la section [Event Management](#)  pour plus d'informations sur la fonctionnalité.

Remarque :

Cet accélérateur est disponible pour Impact les packages Guidé, Avancé et Total.

Activités principales

Séance de coaching initiale (jusqu'à 90 minutes)

Comprend les éléments suivants :

- Vue d'ensemble d'Event Management et de la console des alertes de l'espace de travail pour l'exploitation des services (SOW)
- Présentation des connecteurs Event Management et des règles d'événement

- Une démonstration appliquée d'alerte à la liaison et à la génération d'événements d'éléments de configuration (CI) via l'application Générateur d'événements
- Examiner les alertes et services existants qui ont été impactés
- Vous fournir des ressources et des guides clés pour vous aider à réussir votre mise en œuvre.

Séance de coaching optionnelle #2 (sur demande - jusqu'à 60 minutes)

Cette session peut vous permettre de poser des questions complémentaires liées à la gestion des événements.

Sorties

- 30 jours d'accès au consultant technique que vous avez rencontré pour toute question complémentaire ou exploration approfondie
- Une copie de la présentation de la session de coaching

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme : obligatoire	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie d'entreprise et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
administrateur(s) système requis(s)	Maintient la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme ServiceNow en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Opérateur d'événement/de service : obligatoire	Expert technique responsable de l'utilisation de la console d'alerte.
Responsable(s) du Centre de services – Recommandé(s)	Expert technique responsable de la gestion du service applicable.
Partenaires de service de confiance – Recommandé	Assiste aux ServiceNow Impact séances de coaching de l'accélérateur pour comprendre les meilleures pratiques et éventuellement soutenir le client à l'avenir.

Exclusions

ServiceNow Les ressources ne sont pas responsables de l'implémentation des changements de configuration recommandés dans vos instances de production ou hors production.

Lancez la résolution automatique de vos problèmes

L'accélérateur Jumpstart Your Issue Auto Resolution (IAR) fournit une démonstration des possibilités et des options de la résolution automatique des problèmes au sein de votre ServiceNow plateforme.

Vue d'ensemble

Lancez votre résolution automatique des problèmes fournit aux clients d'Impact une introduction à IAR pour dévier les tâches non critiques à volume élevé et démontre comment IAR améliorera les capacités de libre-service et d'automatisation. Cet accélérateur vise à former les clients sur les possibilités et les capacités d'IAR, des cas d'utilisation spécifiques, une vue d'ensemble de la configuration, ainsi que des ressources et guides clés pour aider les clients à démarrer.

Pour plus d'informations sur IAR, reportez-vous à la section [Issue auto-resolution tab](#) IAR.

i Remarque :

Cet accélérateur est disponible pour Impact les packages Guidé, Avancé et Total.

Offert conformément à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse suivante : <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>

Ce que vous obtenez

Préparation de la séance

- Mettre en service une instance temporaire
- Activer et configurer IAR

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 90 minutes)

Comprend les éléments suivants :

- Vue d'ensemble des avantages et de l'impact d'IAR
- Démonstration complète sur la façon de :
 - Réduction du volume d'incidents et de tickets
 - Améliorer le libre-service
 - Réduire le délai moyen de résolution (MTTR)
 - Augmenter l'adoption d'Agent virtuel
- Vue d'ensemble de la configuration
- Démonstration de la façon de surveiller les performances à l'aide du tableau de bord d'analyse
- Discussion sur les pratiques exemplaires en matière d'entretien
- Principaux guides et ressources
- 30 jours d'accès à l'instance temporaire sont fournis

Séance de coaching client #2 (en option à la demande du client, jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses en lien avec IAR

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (obligatoire)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à

Ressource client	Responsabilités
	l'alignement de l'équipe sur la stratégie d'entreprise et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur système (obligatoire)	Maintient la stabilité et la facilité d'utilisation de la ServiceNow plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Propriétaire d'Agent virtuel (recommandé)	Expert technique responsable d'Agent ServiceNow virtuel.
Responsable(s) du Centre de services (recommandé)	Expert technique responsable de la gestion du Centre de services.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à ServiceNow des séances de coaching Impact Accelerator pour comprendre les meilleures pratiques et éventuellement soutenir le client à l'avenir.

Informations demandées

Veuillez vous référer à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>

Exclusions

Cet Accélérateur d'impact, dans son intégralité ou en partie, peut ne pas être disponible pour les clients dans certains environnements restreints, pour les clients auto-hébergés ou pour les fournisseurs de services gérés, à l'exception de leur utilisation interne.

ServiceNow n'est pas responsable de la mise en œuvre des recommandations sur les instances de sous-production ou de production du Client.

Lancez la résolution automatique de vos problèmes (SPP-AU)

L'accélérateur Jumpstart Your Issue Auto Resolution (IAR) - (SPP-AU) fournit une démonstration des possibilités et des options de la résolution automatique des problèmes au sein de votre ServiceNow plateforme.

Description

Prenez cet accélérateur si :

- Vous disposez d'une licence pour les options IT Service Management Professional (ITSM Pro)
- Vous êtes en train de tirer parti d'IAR ou vous utilisez actuellement Agent virtuel.
- Vous souhaitez en savoir plus sur les options d'IAR

Pour plus d'informations sur IAR, reportez-vous à la section [Issue auto-resolution tab](#) IAR.

Remarque :

Cet accélérateur est disponible pour Impact les packages Guidé, Avancé et Total.

Activités principales

Séance de coaching initiale (jusqu’à 90 minutes)

- Comprend les éléments suivants :
- Vue d’ensemble des avantages et de l’impact de l’IAR
 - Une démonstration complète d’IAR, suivie d’une vue d’ensemble de la configuration
 - Examen de la façon d’utiliser le tableau de bord d’analyse pour surveiller les performances
 - Ressources et guides clés pour vous aider à réussir votre mise en œuvre

Séance de coaching facultative (sur demande, jusqu’à 60 minutes)

Cette session peut vous permettre de poser des questions complémentaires liées à IAR.

Sorties

- 30 jours d’accès au conseiller technique que vous avez rencontré pour toute autre question ou exploration approfondie
- Une copie de la présentation de la session de coaching

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme : obligatoire	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l’alignement de l’équipe sur la stratégie d’entreprise et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur système : obligatoire	Maintient la stabilité et la facilité d’utilisation de la ServiceNow plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Propriétaire d’Agent virtuel : recommandé	Expert technique responsable d’Agent ServiceNow virtuel.
Gestionnaire(s) du Centre de services : recommandé(s)	Expert technique responsable de la gestion du Centre de services.
Partenaires de service de confiance : recommandé	Assiste à ServiceNow des séances de coaching Impact Accelerator pour comprendre les meilleures pratiques et éventuellement soutenir le client à l’avenir.

Exclusions

ServiceNow n’est pas responsable de l’implémentation des changements de configuration recommandés dans vos instances de production ou hors production.

Lancez votre IA générative

Cet accélérateur fournit une démonstration des possibilités et des capacités de l'IA ServiceNow® générative (intelligence artificielle).

Vue d'ensemble

Jumpstart Your Generative AI fournit aux Impact clients une vue d'ensemble de l'IA générative et de sa capacité à améliorer considérablement l'efficacité ServiceNow et l'expérience utilisateur. Une démonstration appliquée des expériences Now Assist via une instance temporaire et des pratiques majeures sur l'exploitation ServiceNow du contrôleur d'IA générative est incluse.

Remarque :

Cet accélérateur est disponible pour Impact les packages Guidé, Avancé et Total.

Offert conformément aux descriptions applicables ServiceNow Impact du forfait et de l'accélérateur disponibles à <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> .

Préparation de la session

- Activez et installez les modules d'extension nécessaires, tels que Now Assist, Agent virtuel et Recherche IA.
- Mettez en service une instance temporaire.

Ce que vous obtenez

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 90 minutes)

Comprend les éléments suivants :

- Vue d'ensemble de l'IA générative et maintenant des grands modèles de langage (LLM)
- Activation et configuration des fonctionnalités Now Assist
- Détails sur l'utilisation du contrôleur d'IA générative et les cas d'utilisation applicables
- Vue d'ensemble de la configuration du gestionnaire de données sensibles
- Démonstration des expériences Now Assist :
 - Console de l'administrateur Now Assist
 - Recherche générative basée sur l'IA
 - Génération de code
 - Autres expériences Now Assist
- Principaux guides et ressources
- 30 jours d'accès à l'instance temporaire sont fournis

Séance de coaching client #2 (en option à la demande du client, jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses sur l'IA générative

Ressources client demandées

Ressource et responsabilités des clients

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (obligatoire)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie d'entreprise et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
administrateur(s) système (requis)	Maintient la stabilité et la facilité d'utilisation de la ServiceNow plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Développeur(s) (recommandé)	Écrit le code pour la ServiceNow plateforme.
Piste d'Agent virtuel (recommandé)	Expert technique responsable d'Agent ServiceNow virtuel.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à ServiceNow des séances de coaching Impact Accelerator pour comprendre les meilleures pratiques et éventuellement soutenir le client à l'avenir.

Information/accès demandés

Reportez-vous à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> .

Exceptions

Cet Impact Accelerator, dans son intégralité ou en partie, peut ne pas être disponible pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, pour les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints, ou pour les fournisseurs de services gérés (à l'exception de leur utilisation interne).

Cet accélérateur n'est pas disponible pour les clients du secteur public américain.

ServiceNow n'est pas responsable de la mise en œuvre des recommandations de l'IA générative sur les instances de sous-production ou de production du Client.

Accélérez la migration de votre migration de Platform Analytics

La proposition Jumpstart Your Migration of Platform Analytics Accelerator fournit une démonstration de la façon de préparer et de migrer avec succès votre contenu Platform Analytics.

Traduction automatique

Vue d'ensemble

Accélérez votre migration de Platform Analytics fournit aux clients d'Impact une vue d'ensemble des changements requis pour migrer votre contenu Platform Analytics. L'accélérateur permet notamment de parcourir le processus de migration avec un clone de l'instance du client et de mettre en évidence certaines questions et problèmes typiques, ainsi que les prochaines étapes. Des conseils et une orientation sont fournis pour se préparer au changement.

Pour plus d'informations sur les applications Platform Analytics, consultez la rubrique [Platform Analytics](#) 

Remarque :

Cet accélérateur est disponible pour Impact les packages Guidé, Avancé et Total.

Offert conformément à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse suivante : <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 

Ce que vous obtenez

Préparation de la séance

- Mise en service d'une instance temporaire
- Examen de l'implémentation de Platform Analytics et de l'état de préparation à la migration du client
- Exécuter Analyse de la plateforme HealthScan (le cas échéant)

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 90 minutes)

Comprend les éléments suivants :

- Vue d'ensemble des activités de préparation (organisation et plateforme) et des étapes de migration
- Examiner les mises à jour pour :
 - Contenu principal ServiceNow
 - Processus de migration basé sur la base d'installation du client
- Procédure pas à pas du processus de migration de client
- Discuter des recommandations fondées sur l'examen initial
- 30 jours d'accès à l'instance temporaire sont fournis

Séance de coaching client #2 (en option à la demande du client, jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses liées au processus de migration de Platform Analytics

Ressources client demandées

Ressource et responsabilités des clients

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme : obligatoire	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie d'entreprise

Ressource et responsabilités des clients (suite)

Ressource client	Responsabilités
	et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur(s) système : requis	Maintient la stabilité et la facilité d'utilisation de la ServiceNow plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Piste(s) de signalement : obligatoire	Rencontre le ServiceNow consultant Impact Accelerator, lui donne accès aux ressources requises et dirige les actions à partir de l'engagement.
Développeur(s) : recommandé	Écrit le code pour la ServiceNow plateforme.
Propriétaire(s) de processus/de service : recommandé(s)	Un cadre supérieur au sein de chaque unité d'affaires pour chaque processus ou service majeur (par exemple, incident, changement, intégration des employés) qui est chargé de s'assurer que le processus est adapté à l'objectif.
Responsable(s) de processus - Recommandé	Expert technique responsable de la gestion du processus applicable.
Gestionnaire(s) de service : recommandé(s)	Expert technique responsable de la gestion du service applicable.
Partenaires de service de confiance : recommandé	Assiste à ServiceNow des séances de coaching Impact Accelerator pour comprendre les meilleures pratiques et éventuellement soutenir le client à l'avenir.

Informations demandées

Veuillez vous référer à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 

Exclusions

Cet Accélérateur d'impact, dans son intégralité ou en partie, peut ne pas être disponible pour les clients dans certains environnements restreints, pour les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints, ou pour les fournisseurs de services gérés (à l'exception de leur utilisation interne).

ServiceNow Les ressources ne sont pas responsables de l'implémentation des recommandations sur les instances de sous-production ou de production des clients.

Lancez votre agent virtuel multilingue

Cet accélérateur fournit une démonstration des possibilités et des capacités de la traduction dynamique.

Vue d'ensemble

Jumpstart Votre accélérateur d'agent virtuel multilingue offre aux clients d'Impact une démonstration des possibilités et des capacités de la traduction dynamique. Une démonstration du fonctionnement de Traduction dynamique à l'aide des conversations d'Agent virtuel, dans Recherche IA via une instance clonée temporaire et des transferts vers l'agent actif est incluse. Des pratiques exemplaires pour démarrer sont également intégrées.

Pour en savoir plus sur l'Agent virtuel, reportez-vous à la rubrique [Virtual Agent](#) .

i Remarque :

Cet accélérateur est disponible en packs Guide, Avancé et Total.

Offert conformément à la description de l'accélérateur d'impact applicable disponible à l'adresse <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> .

Ce que vous obtenez

Évaluation de Recherche IA

- Mise en service d'une instance temporaire
- Activation et configuration de Traduction dynamique

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 60 min)

- Trente jours d'accès à l'instance temporaire
- Vue d'ensemble de Traduction dynamique et de sa configuration
- Démonstration de l'utilisation de la traduction dynamique par le chatbot Agent virtuel
- Démonstration d'une conversation d'agent actif utilisant différentes langues
- Démonstration de la prise en charge de l'internationalisation pour Recherche IA
- Prise en charge multilingue NLU
- Pratiques et ressources de premier plan

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client – jusqu'à 60 min)

Possibilité d'une séance de questions-réponses sur la traduction dynamique

Ressources client demandées

Ressource et responsabilités des clients

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (obligatoire)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie d'entreprise et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Piste d'Agent virtuel (obligatoire)	Expert technique responsable de l'Agent virtuel ServiceNow.

Ressource et responsabilités des clients (suite)

Ressource client	Responsabilités
administrateur(s) système (requis)	Maintient la stabilité et la facilité d'utilisation de la ServiceNow plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Linguiste ou expert en localisation (recommandé)	Expert technique en charge de la gestion de ServiceNow la localisation.
Développeur(s) (recommandé)	Écrit le code pour la ServiceNow plateforme.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à ServiceNow des séances de coaching Impact Accelerator pour comprendre les meilleures pratiques et éventuellement soutenir le client à l'avenir.

Information/accès demandés

Veuillez vous référer à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 

Exceptions

Cet Accélérateur d'impact, dans son intégralité ou en partie, peut ne pas être disponible pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, pour les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints.

ServiceNow n'est pas responsable de la mise en œuvre des recommandations [Produit] sur les instances de sous-production ou de production du Client.

Lancez votre agent virtuel multilingue - Secteur public américain

Cet accélérateur fournit une démonstration des possibilités et des capacités de la traduction dynamique.

Vue d'ensemble

Lancez votre accélérateur d'agent virtuel multilingue - US Public Sector fournit aux clients d'Impact une démonstration des possibilités et des capacités de Dynamic Translation. Une démonstration du fonctionnement de Traduction dynamique à l'aide de conversations d'Agent virtuel, dans Recherche IA et des transferts à l'agent actif est incluse. Des pratiques exemplaires pour démarrer sont également intégrées.

Pour plus d'informations sur la traduction dynamique, reportez-vous à la section [Dynamic Translation](#) .

Remarque :

Cet accélérateur est disponible en packs Guide, Avancé et Total.

Ce que vous obtenez

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 60 min)

- Trente jours d'accès au conseiller technique
- Démonstration de l'utilisation de la traduction dynamique par le chatbot Agent virtuel
- Démonstration d'une conversation d'agent actif utilisant différentes langues
- Démonstration de la prise en charge de l'internationalisation pour Recherche IA
- Prise en charge multilingue NLU
- Pratiques et ressources de premier plan

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client – jusqu'à 60 min)

Possibilité d'une séance de questions-réponses sur la traduction dynamique

Ressources client demandées

Ressource et responsabilités des clients

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (obligatoire)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie d'entreprise et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Piste d'Agent virtuel (obligatoire)	Expert technique responsable d'Agent ServiceNow virtuel.
administrateur(s) système (requis)	Maintient la stabilité et la facilité d'utilisation de la ServiceNow plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Linguiste ou expert en localisation (recommandé)	Expert technique en charge de la gestion de ServiceNow la localisation.
Développeur(s) (recommandé)	Écrit le code pour la ServiceNow plateforme.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à ServiceNow des séances de coaching Impact Accelerator pour comprendre les meilleures pratiques et éventuellement soutenir le client à l'avenir.

Exceptions

ServiceNow n'est pas responsable de la mise en œuvre des recommandations [Produit] sur les instances de sous-production ou de production du Client.

Accélérez votre compréhension du langage naturel

L'accélérateur Jumpstart Your Natural Language Understanding (NLU) fournit une démonstration des possibilités et des capacités de Natural Language Understanding.

Vue d'ensemble

Jumpstart Your Natural Language Understanding fournit aux clients d'Impact une vue d'ensemble complète de Natural Language Understanding, y compris de nombreuses fonctionnalités sous-jacentes, telles que la planification, la construction,

le dimensionnement, la formation, le vocabulaire, les tests, l'entité, le déploiement et la surveillance. Cette offre vise à vous éduquer et à vous aider à augmenter votre adoption d'Agent virtuel en jetant les bases d'une base saine.

Pour en savoir plus, reportez-vous à la section [Virtual Agent](#) ou [Natural Language Understanding](#).

i Remarque :

Cet accélérateur est disponible pour Impact les packages Guidé, Avancé et Total.

Offert conformément aux descriptions applicables ServiceNow Impact du forfait et de l'accélérateur disponibles à <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>.

Ce que vous obtenez

Préparation de la session

- Mettre en service une instance temporaire
- Activer et exécuter [Intent Discovery](#)
- Évaluer les modèles NLU actuels, le cas échéant

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 90 minutes)

Comprend les éléments suivants :

- Révision des pratiques exemplaires et des ressources de la NLU
- Examen des composants NLU :
 - Intention
 - Entité
 - Vocabulaire
- Explorer individuellement et en profondeur chaque composant NLU
- Démonstration des tests et de la mise au point
- Instance temporaire avec 30 jours d'accès fourni

Séance de coaching client #2 (facultative sur demande du client - jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses sur la compréhension du langage naturel

Ressources client demandées

Ressource et responsabilités des clients

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (obligatoire)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie d'entreprise et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.

Ressource et responsabilités des clients (suite)

Ressource client	Responsabilités
administrateur(s) système (requis)	Maintient la stabilité et la facilité d'utilisation de la ServiceNow plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Piste d'Agent virtuel (obligatoire)	Expert technique responsable d'Agent ServiceNow virtuel ITSM.
Développeur(s) (requis)	Écrit le code pour la ServiceNow plateforme.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à ServiceNow des séances de coaching Impact Accelerator pour comprendre les meilleures pratiques et éventuellement soutenir le client à l'avenir.

Information/accès demandés

Veuillez vous référer à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 

Exceptions

Cet Impact Accelerator, dans son intégralité ou en partie, peut ne pas être disponible pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, pour les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints, ou pour les fournisseurs de services gérés (à l'exception de leur utilisation interne).

ServiceNow n'est pas responsable de la mise en œuvre des recommandations de Compréhension du langage naturel sur les instances de sous-production ou de production du Client.

Accélérez le démarrage de votre analyse de plateforme

L'accélérateur Jumpstart Your Platform Analytics fournit une démonstration des possibilités et des options de Platform Analytics.

Vue d'ensemble

Jumpstart Your Platform Analytics fournit aux clients d'Impact une vue d'ensemble de Platform Analytics et la possibilité d'améliorer considérablement la qualité, l'efficacité et les coûts de la prestation de services. Une démonstration appliquée de la configuration, des options et de l'analyse de Reporting et Performance Analytics via une instance temporaire, ainsi que des pratiques de pointe lors de la mise en route est incluse. Pour en savoir plus sur Platform Analytics, reportez-vous à la rubrique [Available Platform Analytics Solutions](#) .

Remarque :

Cet accélérateur est disponible pour Impact les packages Guidé, Avancé et Total.

Offert conformément aux descriptions applicables ServiceNow Impact du forfait et de l'accélérateur disponibles à <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> .

Ce que vous obtenez

Préparation de la session

- Mise en service d'une instance temporaire
- Installation des packs de contenu Platform Analytics – focus ITSM

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 90 min)

Comprend les éléments suivants :

- Vue d'ensemble et démonstration de Platform Analytics
- Examiner l'architecture de Platform Analytics
- Bonnes pratiques en matière d'indicateurs avancés et retardés
- Discuter des différences entre la génération de rapports et l'analyse des performances
- Trente jours d'accès à l'instance temporaire

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client – jusqu'à 60 min)

Opportunité de questions-réponses liées à Platform Analytics

Ressources client demandées

Ressource et responsabilités des clients

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (obligatoire)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie d'entreprise et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
administrateur(s) système (requis)	Maintient la stabilité et la facilité d'utilisation de la ServiceNow plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux applications ServiceNow et en contribuant aux versions logicielles en fournissant des tâches et des ServiceNow fonctionnalités de configuration.
Piste(s) de signalement (obligatoire)	Rencontre le ServiceNow consultant Impact Accelerator, lui donne accès aux ressources requises et dirige les actions à partir de l'engagement.
Propriétaire(s) de processus/de service (recommandé)	Un cadre supérieur au sein de chaque unité business pour chaque processus ou service majeur (par exemple, incident, changement, intégration des employés) qui est chargé de s'assurer que le processus est adapté à l'objectif.
Développeur(s) (recommandé)	Écrit le code pour la ServiceNow plateforme.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à ServiceNow des séances de coaching Impact Accelerator pour comprendre les meilleures pratiques et éventuellement soutenir le client à l'avenir.

Informations / accès demandés

Consultez la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> .

Exceptions

Cet Accélérateur d'impact, dans son intégralité ou en partie, peut ne pas être disponible pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, pour les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints.

ServiceNow ressources ne sont pas responsables de la mise en œuvre des recommandations de Platform Analytics sur les instances de sous-production ou de production du client.

Donnez un coup de fouet à votre intelligence prédictive

L'accélérateur Jumpstart Your Predictive Intelligence (PI) fournit une démonstration des possibilités et des capacités de Predictive Intelligence et du cadre de travail de clustering.

Vue d'ensemble

Jumpstart Your Predictive Intelligence fournit aux clients d'Impact une vue d'ensemble des options, des avantages et des résultats de l'apprentissage machine (ML) de Predictive Intelligence. Un aperçu des quatre cadres PI avec une démonstration appliquée de Clustering est proposé. En outre, des cas d'utilisation spécifiques, une vue d'ensemble de la configuration et des ressources clés permettant aux clients d'atteindre leurs objectifs d'automatisation sont mis en évidence.

Pour plus d'informations, consultez [Predictive Intelligence](#)  ou [Configuring advanced settings for your ML solutions](#)  pour plus d'informations sur les paramètres de mise en grappe.

Remarque :

Cet accélérateur est disponible pour Impact les forfaits Advanced et Total.

Offert conformément aux descriptions applicables ServiceNow Impact du forfait et de l'accélérateur disponibles à <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> .

Ce que vous obtenez

Préparation de la session

- Mettre en service une instance temporaire
- Activer et configurer les options d'Intelligence prédictive

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 90 minutes)

Comprend les éléments suivants :

- Options, avantages et résultats de Intelligence prédictive
- Vue d'ensemble des cadres de PI :
 - Classification
 - Mise en grappe
 - Similarité
 - Régression

- Démonstration du cadre de travail Clustering avec des cas d'utilisation spécifiques
- Démonstration de configuration
- Discussion sur la façon de former, tester et surveiller les résultats
- Interprétation des résultats et identification des prochaines étapes

Séance de coaching client #2 (facultative sur demande du client - jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses sur Intelligence prédictive

Ressources client demandées

Ressource et responsabilités des clients

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (obligatoire)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie d'entreprise et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
administrateur(s) système (requis)	Maintient la stabilité et la facilité d'utilisation de la ServiceNow plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Développeur(s) (recommandé)	Écrit le code pour la ServiceNow plateforme.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à ServiceNow des séances de coaching Impact Accelerator pour comprendre les meilleures pratiques et éventuellement soutenir le client à l'avenir.

Informations demandées

Veuillez vous référer à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse<https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>

Exceptions

Cet Impact Accelerator, dans son intégralité ou en partie, peut ne pas être disponible pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, pour les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints, ou pour les fournisseurs de services gérés (à l'exception de leur utilisation interne).

ServiceNow n'est pas responsable de l'implémentation des recommandations Intelligence prédictive sur les instances de sous-production ou de production du Client.

Traduction automatique

Lancez votre exploration de processus

Jumpstart Your Process Mining Accelerator fournit une démonstration des possibilités et des capacités de Process Mining.

Vue d'ensemble

Boostez votre Process Mining fournit aux clients d'Impact une vue d'ensemble complète de Process Mining pour visualiser et analyser leurs processus business. Grâce à une démonstration appliquée, nous illustrons comment les organisations peuvent identifier les inefficacités, les goulots d'étranglement et les domaines d'automatisation potentielle, garantissant ainsi une résolution rapide et des performances optimisées. Cette offre fournit à nos clients des ressources essentielles ServiceNow et des guides pratiques de pointe sur la façon de démarrer avec Exploration de processus. Pour plus d'informations sur l'exploration de processus, reportez-vous à la section [Process Mining](#) .

Remarque :

Cet accélérateur est disponible pour Impact les packages Guidé, Avancé et Total.

Offert conformément aux descriptions applicables ServiceNow Impact du forfait et de l'accélérateur disponibles à <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> .

Ce que vous obtenez

Préparation de la session

- Mettre en service une instance temporaire
- Installer les modules d'extension d'Exploration de processus
- Créer et exécuter des projets de système de base

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 90 minutes)

Comprend les éléments suivants :

- Vue d'ensemble des options d'exploration de processus
- Démonstration de :
 - Espace de travail d'exploration de processus
 - Génération de rapports sur l'exploration des processus
- Approfondissement technique : Projets de tuning
- Guides et ressources sur les pratiques exemplaires
- 30 jours d'accès à l'instance temporaire sont accordés.

Séance de coaching client #2 (facultative sur demande du client - jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses liées à l'exploration de processus

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (obligatoire)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs

Ressource client	Responsabilités
	système, veille à l’alignement de l’équipe sur la stratégie d’entreprise et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
administrateur(s) système (requis)	Maintient la stabilité et la facilité d’utilisation de la ServiceNow plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Piste(s) de signalement (obligatoire)	Rencontre le ServiceNow consultant Impact Accelerator, lui donne accès aux ressources requises et dirige les actions à partir de l’engagement.
Propriétaire(s) de processus/de service (recommandé)	Écrit le code pour la ServiceNow plateforme.
Responsable(s) de processus (recommandé)	Expert technique responsable de la gestion du processus applicable.
Gestionnaire(s) de service (recommandé)	Expert technique responsable de la gestion du service applicable.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à ServiceNow des séances de coaching Impact Accelerator pour comprendre les meilleures pratiques et éventuellement soutenir le client à l’avenir.

Informations demandées

Veuillez vous référer à la description de l’accélérateur d’impact applicable, disponible à l’adresse<https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>

Exceptions

Cet Impact Accelerator, dans son intégralité ou en partie, peut ne pas être disponible pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l’IRAP en Australie, pour les clients auto-hébergés ou dans d’autres environnements restreints, ou pour les fournisseurs de services gérés (à l’exception de leur utilisation interne).

ServiceNow n’est pas responsable de l’implémentation des recommandations d’Exploration de processus sur les instances de sous-production ou de production du client.

Lancez votre exploration de processus (SPP-AU)

Jumpstart Your Process Mining Accelerator (SPP-AU) fournit une démonstration des possibilités et des capacités de Process Mining.

Description

Prenez cet accélérateur si :

- Vous n'utilisez pas actuellement l'exploration de processus et souhaitez en savoir plus sur ses options.
- Vous souhaitez dériver des rapports sur des tables système de base, car nous ne couvrirons pas l'exploration de processus pour les tables personnalisées dans cet accélérateur.

Pour plus d'informations sur l'exploration de processus, reportez-vous à la section [Process Mining](#) .

Remarque :

Cet accélérateur est disponible pour Impact les packages Guidé, Avancé et Total.

Activités principales

Séance de coaching initiale (jusqu'à 90 minutes)

Comprend les éléments suivants :

- Vue d'ensemble des options et fonctionnalités d'Exploration de processus
- Une démonstration complète de l'espace de travail Exploration de processus et de la génération de rapports d'Exploration de processus
- Une analyse technique approfondie de la mise au point de vos projets
- Ressources et guides clés pour vous aider à réussir votre mise en œuvre

Séance de coaching facultative (sur demande - jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses liées à l'exploration de processus

Sorties

- 30 jours d'accès au conseiller technique que vous avez rencontré pour toute question supplémentaire ou exploration approfondie
- Une copie de la présentation de la session de coaching

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (obligatoire)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie d'entreprise et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
administrateur(s) système (requis)	Maintient la stabilité et la facilité d'utilisation de la ServiceNow plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.

Ressource client	Responsabilités
Piste(s) de signalement (obligatoire)	Rencontre le ServiceNow consultant Impact Accelerator, lui donne accès aux ressources requises et dirige les actions à partir de l'engagement.
Propriétaire(s) de processus/de service (recommandé)	Écrit le code pour la ServiceNow plateforme.
Responsable(s) de processus (recommandé)	Expert technique responsable de la gestion du processus applicable.
Gestionnaire(s) de service (recommandé)	Expert technique responsable de la gestion du service applicable.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à ServiceNow des séances de coaching Impact Accelerator pour comprendre les meilleures pratiques et éventuellement soutenir le client à l'avenir.

Exclusions

ServiceNow Les ressources ne sont pas responsables de l'implémentation des changements de configuration recommandés dans les instances de production ou hors production.

Démarrez rapidement votre parcours vers l'IA ServiceNow

L'accélérateur de parcours Jumpstart Your AI (intelligence artificielle) fournit des conseils pour démarrer votre parcours d'hyper-automatisation avec ServiceNow les capacités de l'IA de la plateforme.

Vue d'ensemble

Jumpstart Your ServiceNow AI Journey fournit aux clients d'Impact une vue d'ensemble du catalogue de fonctionnalités d'IA et d'automatisation ServiceNow pour vous permettre de démarrer votre parcours d'hyper-automatisation et de transformer les processus business et l'expérience utilisateur. Cela inclut la création d'un parcours de maturité IA personnalisé avec ServiceNow des options d'IA alignées sur vos objectifs stratégiques et commerciaux, ainsi que des accélérateurs d'IA d'impact recommandés pour accélérer le délai de rentabilité.

Remarque :

Cet accélérateur est disponible pour le Impact package Total.

Offert conformément aux descriptions applicables ServiceNow Impact du forfait et de l'accélérateur disponibles à <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> .

Ce que vous obtenez

Préparation de la session

- Mettre en service une instance temporaire
- Activez et exécutez [Automation Discovery](#) .
- Évaluer la maturité actuelle de l'IA

Séance de Coaching Client #1

- Définir les attentes d’accélérateur
- Discuter des objectifs stratégiques et des objectifs d’affaires

Séance de coaching client #2 (jusqu’à 90 minutes)

Examen de :

- ServiceNow Plan IA
- Parcours de maturité de l’IA
- Opportunités d’automatisation
- Plan d’action stratégique de l’IA
- Accélérateurs de l’IA d’impact

Séance de coaching client #3 (en option sur demande du client - jusqu’à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses en lien avec le parcours de l’IA

Ressources client demandées

Ressource et responsabilités des clients

Ressource client	Responsabilités
Suite exécutive : CTO, DSI (obligatoire)	Responsable de la feuille de route globale ServiceNow .
Propriétaire de la plateforme (obligatoire)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l’alignement de l’équipe sur la stratégie d’entreprise et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
administrateur(s) système (requis)	Maintient la stabilité et la facilité d’utilisation de la ServiceNow plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Architecte(s) d’entreprise (obligatoire)	Fournit une vue globale de la stratégie, des processus et des autres systèmes de l’organisation, y compris les politiques ou les exigences organisationnelles nécessaires. Permet de guider le propriétaire de la plateforme pour qu’il s’aligne sur les normes techniques ou fonctionnelles.
Développeur(s) (requis)	Écrit le code pour la ServiceNow plateforme.
Gestionnaire du centre de services (recommandé)	Expert technique responsable de la gestion du Centre de services.

Ressource et responsabilités des clients (suite)

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire(s) de l'application (recommandé)	Gère la ou les ServiceNow applications (par exemple, ServiceNow le propriétaire HRSD).
Propriétaire(s) de service d'application (recommandé)	Gère toutes les applications d'une division donnée (par exemple, gestion des incidents ou propriétaire de l'application RH).
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à ServiceNow des séances de coaching Impact Accelerator pour comprendre les meilleures pratiques et éventuellement soutenir le client à l'avenir.

Informations demandées

Veuillez vous référer à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> .

Exceptions

Cet Impact Accelerator, dans son intégralité ou en partie, peut ne pas être disponible pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, pour les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints, ou pour les fournisseurs de services gérés (à l'exception de leur utilisation interne).

ServiceNow n'est pas responsable de l'implémentation des recommandations de parcours IA sur les instances de sous-production ou de production du client.

Démarrez rapidement votre Espace de travail pour l'exploitation des services

Cet accélérateur illustre une démonstration des possibilités et des aptitudes de l'espace de travail pour l'exploitation des services.

Vue d'ensemble

L'accélérateur Espace de travail pour l'exploitation des services fournit aux clients d'Impact une vue d'ensemble de l'Espace de travail pour l'exploitation des services, qui vise à fournir un espace de travail unifié pour les opérations quotidiennes d'IT Service Management (ITSM). Une démonstration appliquée des possibilités et des capacités via une instance clonée temporaire et des pratiques de pointe lors de la prise en main est incluse.

Pour plus d'informations sur le produit, voir <https://docs.servicenow.com/csh?topicname=sow-landing-page.html&version=latest> .

Remarque :

Cet accélérateur est disponible pour Impact les packages Guidé, Avancé et Total.

Offert conformément aux descriptions applicables ServiceNow Impact du forfait et de l'accélérateur disponibles à <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> .

Ce que vous obtenez

Configuration de l'Espace de travail pour l'exploitation des services

- Mise en service d’une instance temporaire
- Activation et configuration de l’Espace de travail pour l’exploitation des services

Séance de coaching client #1 (jusqu’à 90 min)

Trente jours d’accès aux instances temporaires

Examen de :

- Vue d’ensemble de la stratégie d’espace de travail
- Démonstration de Service Operations Workspace
 - Gérez facilement les incidents, les problèmes et les interactions grâce à une navigation unifiée
 - Créer des alertes exploitables pour réduire le délai moyen de résolution
 - Améliorez l’expérience globale des employés grâce à des vues personnalisées et configurables
 - Collaborer entre les équipes pour résoudre les problèmes plus rapidement
- Principaux guides et ressources

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client – jusqu’à 60 min)

Possibilité d’une session de questions et réponses sur l’espace de travail pour l’exploitation des services

Ressources client demandées

Ressource et responsabilités des clients

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (obligatoire)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l’alignement de l’équipe sur la stratégie d’entreprise et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
administrateur(s) système (requis)	Maintient la stabilité et la facilité d’utilisation de la ServiceNow plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Gestionnaire du centre de services IT (recommandé)	Expert technique responsable de la gestion du centre de services IT.
Agent(s) du Centre de services (recommandé)	Expert(s) en la matière responsable(s) des opérations ITSM quotidiennes.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à ServiceNow des séances de coaching Impact Accelerator pour comprendre les meilleures pratiques et éventuellement soutenir le client à l’avenir.

Information/accès demandés

Veuillez vous référer à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 

Exceptions

Cet Accélérateur d'impact, dans son intégralité ou en partie, peut ne pas être disponible pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, pour les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints.

ServiceNow n'est pas responsable de la mise en œuvre des recommandations [Produit] sur les instances de sous-production ou de production du Client.

Démarrez rapidement votre espace de travail pour l'exploitation des services : secteur public américain

Cet accélérateur illustre une démonstration des possibilités et des aptitudes de l'espace de travail pour l'exploitation des services.

Vue d'ensemble

L'application Jumpstart Your Service Operations Workspace - US Public Sector Accelerator fournit aux clients d'Impact une vue d'ensemble de l'application Service Operations Workspace, qui vise à fournir un espace de travail unifié pour les opérations quotidiennes d'IT Service Management (ITSM). Une visite guidée des possibilités, des capacités et des pratiques de pointe pour démarrer est incluse.

Pour plus d'informations sur le produit, voir <https://docs.servicenow.com/csh?topicname=sow-landing-page.html&version=latest> 

Remarque :

Cet accélérateur est disponible en packs Guide, Avancé et Total.

Offert conformément à la description de l'accélérateur d'impact applicable disponible à l'adresse <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 

Ce que vous obtenez

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 90 min)

Trente jours d'accès au conseiller technique

Examen de :

- Vue d'ensemble de la stratégie d'espace de travail
- Démonstration de Service Operations Workspace
 - Gérez facilement les incidents, les problèmes et les interactions grâce à une navigation unifiée
 - Créer des alertes exploitables pour réduire le délai moyen de résolution
 - Améliorez l'expérience globale des employés grâce à des vues personnalisées et configurables
 - Collaborer entre les équipes pour résoudre les problèmes plus rapidement
- Principaux guides et ressources

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client – jusqu’à 60 min)

Opportunité de questions-réponses sur l’espace de travail pour l’exploitation des services

Ressources client demandées**Ressource et responsabilités des clients**

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (obligatoire)	Responsable de la responsabilité globale de la plateforme ServiceNow. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l’alignement de l’équipe sur la stratégie business et la feuille de route ServiceNow, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
administrateur(s) système (requis)	Préserve la stabilité et la facilité d’utilisation de la plateforme ServiceNow en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux applications ServiceNow et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Gestionnaire du centre de services IT (recommandé)	Expert technique responsable de la gestion du centre de services IT.
Agent(s) du Centre de services (recommandé)	Expert(s) en la matière responsable(s) des opérations ITSM quotidiennes.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à des sessions de coaching ServiceNow Impact Accelerator pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider le client à l’avenir.

Exceptions

Cet Impact Accelerator, dans son intégralité ou en partie, peut ne pas être disponible pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l’IRAP en Australie, pour les clients auto-hébergés ou dans d’autres environnements restreints, ou pour les fournisseurs de services gérés (à l’exception de leur utilisation interne).

ServiceNow n’est pas responsable de l’implémentation des recommandations [Produit] sur les instances de sous-production ou de production du Client.

Donnez un coup de fouet à votre Strategic Portfolio Management – Planning Workspace

L’accélérateur Jumpstart Your Strategic Portfolio Management – Planning Workspace fournit une démonstration des possibilités et des options des espaces de travail de planification dans Strategic Portfolio Management (SPM).

Vue d'ensemble

Donnez un coup de fouet à votre Gestion stratégique des portefeuilles (SPM) – L’espace de travail de planification fournit aux clients d’Impact une vue d’ensemble complète des possibilités et des options des espaces de travail de planification dans SPM. Notre objectif est de démontrer comment vous pouvez bénéficier d’une visibilité claire pour gérer et hiérarchiser efficacement les éléments de travail et vous assurer qu’ils sont alignés sur vos objectifs stratégiques globaux. Notre objectif est de vous aider à comprendre comment Planning Workspace peut améliorer la qualité, l’efficacité et les coûts de la prestation de services.

Pour en savoir plus sur SPM, reportez-vous à la section [Strategic Portfolio Management](#).

i Remarque :

Cet accélérateur est disponible en packs Guide, Avancé et Total.

Offert conformément aux descriptions applicables ServiceNow Impact du forfait et de l'accélérateur disponibles à <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> .

Ce que vous obtenez**Préparation de la session**

- Mettre en service une instance temporaire
- Activer et configurer les composants applicables des espaces de travail de planification dans SPM

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 90 minutes)

Comprend les éléments suivants :

- Vue d'ensemble et démonstration de Planning Workspaces
- Examen de la réussite de la configuration des espaces de travail de planification dans SPM :
 - Installation et configuration des espaces de travail de planification
 - Discussion de haut niveau sur les données de base/dépendantes
- Présentation des fonctionnalités clés
- Examiner l'état de préparation de l'entreprise
- Examiner les pratiques exemplaires en matière de suivi et de maintenance de l'utilisation
- Trente jours d'accès à l'instance temporaire

Séance de coaching client #2 (facultative à la demande du client – jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses liées à la gestion stratégique des portefeuilles (SPM) - Planning Workspace

Ressources client demandées**Ressource et responsabilités des clients**

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (obligatoire)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie d'entreprise et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
administrateur(s) système (requis)	Maintient la stabilité et la facilité d'utilisation de la ServiceNow plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux applications ServiceNow et en contribuant aux versions logicielles en fournissant des tâches et des ServiceNow fonctionnalités de configuration.

Ressource et responsabilités des clients (suite)

Ressource client	Responsabilités
Autre(s) rôle(s) client (requis)	Principales parties prenantes responsables de la gestion des produits et des portefeuilles.
Développeur(s) (recommandé)	Écrit le code pour la ServiceNow plateforme.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à ServiceNow des séances de coaching Impact Accelerator pour comprendre les meilleures pratiques et éventuellement soutenir le client à l'avenir.

Informations / accès demandés

Consultez la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 

Exclusions

Cet Accélérateur d'impact, dans son intégralité ou en partie, peut ne pas être disponible pour les clients dans certains environnements restreints, pour les clients auto-hébergés ou pour les fournisseurs de services gérés, à l'exception de leur utilisation interne.

ServiceNow ressources ne sont pas responsables de l'implémentation des recommandations de l'espace de travail de planification SPM sur les instances de sous-production ou de production du client.

Lancez votre tableau de bord des performances

Démonstration de ce qu'il est possible de faire avec le Tableau de bord des performances à l'aide de vos données via une instance temporaire.

Vue d'ensemble

Le tableau de bord Démarrez votre réussite fournit aux clients d'impact une vue d'ensemble du tableau de bord des performances, qui vise à aider les clients à obtenir une visibilité sur les mesures de réussite de leurs produits ITSM et/ou RH. Il comprend une démonstration appliquée du tableau de bord des performances, une visite guidée de ses fonctionnalités et de ses avantages via une instance temporaire contenant vos données clonées, ainsi que des pratiques de pointe pour la prise en main.

Offert conformément à la description de [l'accélérateur d'impact](#)  applicable

Ce que vous obtenez

Instance temporaire (avec données d'instance clonées)

- Mise en service d'une instance temporaire
- Activation et configuration du tableau de bord des performances

Séance de coaching #1 (jusqu'à 60 minutes)

- Fournir une vue d'ensemble de la stratégie de génération de rapports
- Démonstration du tableau de bord des performances ITSM dans une instance temporaire

- KPI de qualité des performances
- KPI de qualité de service
- Vue d'ensemble de la configuration
- Principaux guides et ressources
- Comprend 30 jours d'accès à l'instance temporaire et un consultant technique

Séance de coaching #2 (facultative – jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses sur le tableau de bord DSI

Ressources client demandées

Ressource et responsabilités des clients

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme : obligatoire	Responsable de la responsabilité globale de la plateforme ServiceNow. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la feuille de route ServiceNow, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur(s) système : requis	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme ServiceNow en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux applications ServiceNow et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Responsable de la génération de rapports : recommandé	Rencontre le consultant ServiceNow Impact Accelerator, lui donne accès aux ressources requises et dirige les actions à partir de l'engagement.
Développeurs : facultatif	Écrit du code pour la plateforme ServiceNow.
Partenaires de service de confiance : recommandé	Participe à ServiceNow Impact Accelerator pour comprendre les bonnes pratiques et potentiellement soutenir le client à l'avenir.

Informations / Accès demandés

Veuillez vous référer à la [description de l'accélérateur d'impact applicable](#). 

Exceptions

Cet Accélérateur d'impact, dans son intégralité ou en partie, peut ne pas être disponible pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, pour les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints, ou pour les fournisseurs de services gérés (à l'exception de leur utilisation interne).

ServiceNow n'est pas responsable de l'implémentation des recommandations du tableau de bord des performances sur les instances de production ou hors production du client.

Lancez votre tableau de bord des performances - Secteur public américain

Démonstration de ce qu'il est possible de faire avec le Tableau de bord des performances via une instance de démonstration.

Vue d'ensemble

Jumpstart Your Success Dashboard fournit aux clients d’Impact US Public Sector une vue d’ensemble du tableau de bord Success, qui vise à aider les clients à obtenir une visibilité sur les mesures de réussite de leurs produits ITSM et/ou RH. Il comprend une démonstration du tableau de bord des performances, une visite guidée de ses fonctionnalités et de ses avantages, ainsi que les meilleures pratiques pour commencer.

Ce que vous obtenez

Session client #1 (jusqu’à 60 minutes)

Examen de :

- Vue d’ensemble de la stratégie de génération de rapports
- Démonstration du tableau de bord des performances, y compris :
 - KPI de vue d’ensemble des performances
 - KPI de qualité de service
 - Vue d’ensemble de la configuration
- Principaux guides et ressources
- Trente jours d’accès au conseiller technique

Session client #2 (en option sur demande du client – jusqu’à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses liées au tableau de bord des performances

Ressources client demandées

Ressource et responsabilités des clients

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme : obligatoire	Responsable de la responsabilité globale de la plateforme ServiceNow. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l’alignement de l’équipe sur la stratégie business et la feuille de route ServiceNow, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur(s) système : requis	Préserve la stabilité et la facilité d’utilisation de la plateforme ServiceNow en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux applications ServiceNow et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Responsable de la génération de rapports : recommandé	Rencontre le consultant ServiceNow Impact Accelerator, lui donne accès aux ressources requises et dirige les actions à partir de l’engagement.
Partenaires de service de confiance : recommandé	Participe à ServiceNow Impact Accelerator pour comprendre les bonnes pratiques et potentiellement soutenir le client à l’avenir.
Développeurs : facultatif	Écrit du code pour la plateforme ServiceNow.

Exceptions

ServiceNow n’est pas responsable de la mise en œuvre des recommandations du tableau de bord des performances sur les instances de production ou hors production du client.

Accélérez votre Task Intelligence

L'accélérateur Jumpstart Your Task Intelligence fournit une démonstration des possibilités et des capacités de Task Intelligence.

Vue d'ensemble

Jumpstart Your Task Intelligence permet aux clients d'exploiter Task Intelligence pour intégrer l'apprentissage machine dans les processus de gestion des tickets client afin d'améliorer considérablement l'expérience client et agent. Cet accélérateur fournit une vue d'ensemble de l'art du possible avec Task Intelligence, y compris une démonstration appliquée des options, ainsi que des pratiques de pointe pour démarrer. Pour en savoir plus sur Task Intelligence, reportez-vous à [Task Intelligence](#).

Remarque :

Cet accélérateur est disponible pour Impact les packages Guidé, Avancé et Total.

Offert conformément aux descriptions applicables ServiceNow Impact du forfait et de l'accélérateur disponibles à <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>.

Ce que vous obtenez

Préparation de la session

- Mettre en service une instance temporaire
- Activer et configurer Task Intelligence
- Analyser les données de ticket actuelles

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 90 minutes)

Comprend les éléments suivants :

- Une vue d'ensemble de Task Intelligence et de la configuration de la solution :
 - Catégorisation automatique
 - Détection de la langue
 - Analyse des sentiments
- Démonstration de la fonctionnalité et du réglage
- Discuter des bonnes pratiques de nettoyage des données
- Principaux guides et ressources
- 30 jours d'accès à l'instance temporaire sont accordés.

Séance de coaching client #2 (facultative sur demande du client - jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses en lien avec Task Intelligence

Ressources client demandées

Ressource et responsabilités des clients

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (obligatoire)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction

Ressource et responsabilités des clients (suite)

Ressource client	Responsabilités
	et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie d'entreprise et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
administrateur(s) système (requis)	Maintient la stabilité et la facilité d'utilisation de la ServiceNow plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Responsable(s) du Centre de services (recommandé)	Expert technique responsable de la gestion du ou des centres de services.
Développeur(s) (recommandé)	Écrit le code pour la ServiceNow plateforme.
Agent(s) du service client (recommandé)	Expert technique responsable du ServiceNow service client.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à ServiceNow des séances de coaching Impact Accelerator pour comprendre les meilleures pratiques et éventuellement soutenir le client à l'avenir.

Informations demandées

Veuillez vous référer à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>

Exceptions

Cet Impact Accelerator, dans son intégralité ou en partie, peut ne pas être disponible pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, pour les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints, ou pour les fournisseurs de services gérés (à l'exception de leur utilisation interne).

ServiceNow n'est pas responsable de la mise en œuvre des recommandations de Task Intelligence sur les instances de sous-production ou de production du Client.

Lancez votre mise à niveau

Conseils sur la planification et la préparation de la mise à niveau

Vue d'ensemble

Jumpstart Your Upgrade fournit aux clients Impact des conseils, des conseils et des outils pour exécuter une mise à niveau vers ServiceNow. Elle permet aux clients de procéder à une mise à niveau en les aidant à comprendre les bonnes pratiques et en leur donnant la possibilité de voir à quoi ressemble la mise à niveau de leur instance dans une instance temporaire.

Offert conformément à la description de l'accélérateur d'impact applicable disponible à l'adresse <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>

Ce que vous obtenez

Mettre à niveau l'évaluation

- Mise en service d'une instance temporaire préalablement mise à niveau
- Mettre à niveau l'évaluation à l'aide de ServiceNow HealthScan

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 90 min)

Examen de :

- Instance temporaire
- Mettre à niveau les pratiques exemplaires
- Révision de l'évaluation de mise à niveau
- Conseil de journal ignoré
- Notes de version et PRB connus
- Utilisation de l'infrastructure de tests automatisés (ATF)
- Exemple de plan de projet de mise à niveau

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client – jusqu'à 60 min)

- Opportunité de questions-réponses sur les mises à niveau
- Fournir des conseils supplémentaires sur les pratiques en vigueur et l'évaluation des mises à niveau

Ressources client demandées

Ressource et responsabilités des clients

Ressource client	Responsabilités
Mise à niveau du prospect : obligatoire	Expert technique responsable de la mise à niveau de la plateforme ServiceNow.
Administrateur(s) système : requis	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme ServiceNow en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux applications ServiceNow et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Architecte(s) d'entreprise : recommandé(s)	Fournit une vue globale de la stratégie, des processus et des autres systèmes de l'organisation, y compris les politiques ou les exigences organisationnelles nécessaires. Permet de guider le propriétaire de la plateforme pour qu'il s'aligne sur les normes techniques ou fonctionnelles.
développeur(s) : recommandé	Écrit du code pour la plateforme ServiceNow.

Informations / Accès demandés

Veuillez vous référer à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 

Exceptions

Cet Accélérateur d'impact, dans son intégralité ou en partie, peut ne pas être disponible pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, pour les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints.

ServiceNow n'est pas responsable de l'implémentation de la mise à niveau applicable sur les instances de sous-production ou de production du Client.

Lancez votre mise à niveau - Secteur public américain

Conseils sur la planification et la préparation de la mise à niveau

Vue d'ensemble

Jumpstart Your Upgrade fournit aux clients d'Impact US Public Sector des conseils, des conseils et des outils pour exécuter une mise à niveau de ServiceNow. Elle permet aux clients d'effectuer une mise à niveau en les aidant à comprendre les pratiques en vigueur et en leur donnant l'occasion de voir à quoi ressemble une instance mise à niveau vers la dernière version.

Ce que vous obtenez

Session client #1 (jusqu'à 60 minutes)

Examen de :

- Mettre à niveau les pratiques exemplaires
- Conseil de journal ignoré
- Notes de version et PRB connus
- Utilisation de l'infrastructure de tests automatisés (ATF)
- Exemple de plan de projet de mise à niveau
- Trente jours d'accès au conseiller technique

Session client #2 (Facultatif sur demande du client – jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses sur les mises à niveau

Ressources client demandées

Ressource et responsabilités des clients

Ressource client	Responsabilités
Piste de mise à niveau : obligatoire	Expert technique responsable de la mise à niveau de la plateforme ServiceNow.
Administrateur(s) système : requis	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme ServiceNow en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux applications ServiceNow et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Architecte(s) d'entreprise : recommandé(s)	Fournit une vue globale de la stratégie, des processus et des autres systèmes de l'organisation, y compris les politiques ou les exigences organisationnelles nécessaires. Permet de guider le propriétaire

Ressource et responsabilités des clients (suite)

Ressource client	Responsabilités
	de la plateforme pour qu'il s'aligne sur les normes techniques ou fonctionnelles.
Développeur(s) : recommandé	Écrit du code pour la plateforme ServiceNow.

Exceptions

ServiceNow n'est pas responsable de l'implémentation de la mise à niveau applicable sur les instances de sous-production ou de production du Client.

Lancez votre agent virtuel

Cet accélérateur fournit des conseils sur la façon de tirer parti des avantages de l'Agent virtuel ITSM.

Vue d'ensemble

Jumpstart Your Virtual Agent fournit aux clients Impact une démonstration appliquée des options d'Agent virtuel ITSM. Il s'agit notamment d'un aperçu technique de la configuration d'Agent virtuel ITSM, des ressources, des formations et des services disponibles pour implémenter avec succès Agent virtuel ITSM. Il vise à aider les clients à éliminer les obstacles et à accélérer l'adoption d'Agent virtuel en démontrant les options d'Agent virtuel ITSM dans une instance temporaire, qui est un clone de l'environnement de production sélectionné par le client.

Offert conformément à la description de l'accélérateur d'impact applicable disponible à l'adresse <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 

Ce que vous obtenez**Activation d'Agent virtuel**

- Mise en service d'une instance temporaire
- Activation du module d'extension Agent virtuel
- Exécution des recommandations de rubriques de l'Agent virtuel et des outils connexes
- Activation des rubriques principales
- Configuration de l'outil de collaboration et de la démo de l'agent actif

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 120 min)

Examen de :

- Qu'est-ce qu'Agent virtuel ?
- Démo appliquée
- Vue d'ensemble du processus
- Examiner « ce qui a été fait »
- Modules d'extension

- Recommandations de rubriques de l'Agent virtuel et outils associés
- Ressources clés d'implémentation

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client – jusqu'à 60 min)

- Opportunité de questions-réponses sur l'Agent virtuel ITSM
- Fournir des conseils supplémentaires sur les ressources et le processus d'implémentation, les modules d'extension et les résultats

Ressources client demandées

Ressource et responsabilités des clients

Ressource client	Responsabilités
Piste d'Agent virtuel ITSM : obligatoire	Expert technique responsable de l'implémentation d'Agent virtuel ITSM.
Responsable du centre de services IT : recommandé	Expert technique responsable de la gestion du centre de services IT.
administrateur(s) système recommandé(s)	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme ServiceNow en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux applications ServiceNow et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Architecte(s) d'entreprise : recommandé(s)	Fournit une vue globale de la stratégie, des processus et des autres systèmes de l'organisation, y compris les politiques ou les exigences organisationnelles nécessaires. Permet de guider le propriétaire de la plateforme pour qu'il s'aligne sur les normes techniques ou fonctionnelles.
développeur(s) : recommandé	Écrit du code pour la plateforme ServiceNow.

Information/accès demandés

Veuillez vous référer à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 

Exceptions

Cet Accélérateur d'impact, dans son intégralité ou en partie, peut ne pas être disponible pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, pour les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints.

ServiceNow n'est pas responsable de la mise en œuvre des recommandations d'Agent virtuel ITSM sur les instances de sous-production ou de production du client.

Lancez votre agent virtuel - US Public Accelerator

Conseils pour tirer parti des avantages d'Agent virtuel ITSM

Vue d'ensemble

Jumpstart Your Virtual Agent fournit aux clients d'Impact US Public Sector une démonstration des options d'ITSM Virtual Agent. Il s'agit notamment d'un aperçu technique de la configuration d'Agent virtuel ITSM, des ressources, des formations et des services disponibles pour implémenter avec succès Agent virtuel ITSM. Il vise à aider les clients à éliminer les obstacles et à accélérer l'adoption d'Agent virtuel en démontrant les options d'Agent virtuel ITSM.

Ce que vous obtenez

Session client #1 (jusqu'à 120 minutes)

Examen de :

- Qu'est-ce qu'Agent virtuel ?
- Démonstration des capacités
- Vue d'ensemble du processus
- Examiner « ce qui a été fait »
- Modules d'extension
- Recommandations de rubriques de l'Agent virtuel et outils associés
- Ressources clés d'implémentation
- Trente jours d'accès au conseiller technique

Séance de coaching client #2 (facultative à la demande du client – jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses sur l'Agent virtuel ITSM

Ressources client demandées

Ressource et responsabilités des clients

Ressource client	Responsabilités
Piste d'Agent virtuel ITSM : obligatoire	Expert technique responsable de l'implémentation d'Agent virtuel ITSM.
Responsable du centre de services IT : recommandé	Expert technique responsable de la gestion du centre de services IT.
administrateur(s) système recommandé(s)	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme ServiceNow en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux applications ServiceNow et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Architecte(s) d'entreprise : recommandé(s)	Fournit une vue globale de la stratégie, des processus et des autres systèmes de l'organisation, y compris les politiques ou les exigences organisationnelles nécessaires. Permet de guider le propriétaire de la plateforme pour qu'il s'aligne sur les normes techniques ou fonctionnelles.
développeur(s) : recommandé	Écrit du code pour la plateforme ServiceNow.

Exceptions

ServiceNow n'est pas responsable de la mise en œuvre des recommandations d'Agent virtuel ITSM sur les instances de sous-production ou de production du client.

Optimisez votre recherche IA

Cet accélérateur fournit des conseils sur la façon d'affiner la recherche d'intelligence artificielle (IA) afin d'optimiser les performances et la valeur.

Vue d'ensemble

TuneUp Your AI Search Accelerator fournit aux clients d'Impact une évaluation des performances d'AI Search et des conseils prescriptifs afin d'optimiser les résultats et d'améliorer l'expérience de l'utilisateur final. Sont inclus une évaluation de l'architecture et de la configuration de Recherche IA, le réglage de Recherche IA, une vue d'ensemble de l'analyse de Recherche IA et des conseils prescriptifs sur la façon d'optimiser les performances.

Pour en savoir plus sur Recherche IA, consultez la rubrique [AI Search](#) Recherche IA.

i Remarque :

Cet accélérateur est disponible pour Impact les forfaits Advanced et Total.

Offert conformément aux descriptions applicables ServiceNow Impact du forfait et de l'accélérateur disponibles à <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>.

Ce que vous obtenez

Évaluation de Recherche IA

- Mise en service d'une instance temporaire
- Mises à jour du module d'extension Recherche IA
- Évaluation de l'état actuel des paramètres et des performances de Recherche IA

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 90 minutes)

Le client a fourni 30 jours d'accès à l'instance temporaire

Examen de :

- Bonnes pratiques en matière d'architecture et de configuration de Recherche IA
- Réglage de Recherche IA (dictionnaire de synonymes et règles de requête)
- Vue d'ensemble de l'analyse Recherche IA
- Conseils prescriptifs pour optimiser les performances

Séance de coaching client #2 (en option à la demande du client, jusqu'à 60 minutes)

Possibilité de questions et réponses relatives aux performances de Recherche IA

Ressources client demandées

Ressource et responsabilités des clients

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (obligatoire)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie d'entreprise et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Piste d'Agent virtuel (obligatoire)	Expert technique responsable d'Agent ServiceNow virtuel ITSM.
administrateur(s) système (requis)	Maintient la stabilité et la facilité d'utilisation de la ServiceNow plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Développeur(s) (requis)	Écrit le code pour la ServiceNow plateforme.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à ServiceNow des séances de coaching Impact Accelerator pour comprendre les meilleures pratiques et éventuellement soutenir le client à l'avenir.

Informations demandées

Veuillez vous référer à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>

Exceptions

Cet Impact Accelerator, dans son intégralité ou en partie, peut ne pas être disponible pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, pour les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints, ou pour les fournisseurs de services gérés (à l'exception de leur utilisation interne).

ServiceNow n'est pas responsable de la mise en œuvre des changements de configuration recommandés dans les instances de sous-production ou de production du client.

Optimisez votre base de données de gestion des configurations

L'accélérateur TuneUp Your Configuration Management Database (CMDB) fournit des informations et des conseils pour améliorer l'intégrité CMDB.

Vue d'ensemble

TuneUp Your CMDB fournit aux clients d'impact une analyse des problèmes courants de la CMDB via HealthScan, ainsi que des recommandations sur la façon de traiter ces résultats. Il permet d'avoir un aperçu de l'intégrité CMDB et des pratiques majeures et, en fin de compte, vise à vous aider à améliorer l'efficacité de votre base de données d'instance. Pour plus d'informations sur la CMDB, reportez-vous [Configuration Management](#) à la section

i Remarque :

Cet accélérateur est disponible pour Impact les packages Guidé, Avancé et Total.

Offert conformément aux descriptions applicables ServiceNow Impact du forfait et de l'accélérateur disponibles à <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> .

Ce que vous obtenez**Évaluation CMDB**

- Mise en service d'une instance temporaire
- Évaluation CMDB à l'aide de ServiceNow HealthScan

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 90 min)

Examen de :

- Instance temporaire
- Tableau de résultats CMDB
- Problèmes ou zones déficientes
- Actions recommandées pour le rattrapage

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client – jusqu'à 60 min)

- Opportunité de questions-réponses sur les résultats de la CMDB
- Fournir des conseils supplémentaires sur les pratiques exemplaires et le tableau de résultats de la CMDB

Ressources client demandées**Ressource et responsabilités des clients**

Ressource client	Responsabilités
Responsable CMDB/Gestionnaire de configuration : requis	Expert technique responsable de la gestion de la CMDB
administrateur(s) système recommandé(s)	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme ServiceNow en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux applications ServiceNow et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Architecte(s) d'entreprise : recommandé(s)	Fournit une vue globale de la stratégie, des processus et des autres systèmes de l'organisation, y compris les politiques ou les exigences organisationnelles nécessaires. Permet de guider le propriétaire de la plateforme pour qu'il s'aligne sur les normes techniques ou fonctionnelles.
développeur(s) : recommandé	Écrit du code pour la plateforme ServiceNow.

Information/accès demandés

Veuillez vous référer à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> .

Exceptions

Cet Accélérateur d'impact, dans son intégralité ou en partie, peut ne pas être disponible pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, pour les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints.

ServiceNow n'est pas responsable de la mise en œuvre des changements de configuration CMDB recommandés dans les instances de sous-production ou de production du client.

Peaufinez votre Gestion des actifs matériels

L'accélérateur TuneUp Your Hardware Asset Management (HAM) Accelerator fournit des conseils sur la gestion et la gouvernance de l'intégrité de Hardware Asset Management afin d'optimiser la valeur.

Vue d'ensemble

TuneUp Your Hardware Asset Management fournit aux clients d'Impact une évaluation de leur implémentation HAM actuelle. Cet accélérateur comprend une démonstration appliquée des capacités HAM pour standardiser le cycle de vie des actifs. Les clients obtiennent de l'aide pour mieux comprendre leur investissement HAM et reçoivent des pratiques de pointe sur la meilleure façon d'augmenter l'adoption et l'utilisation.

Reportez-vous à la section [Hardware Asset Management](#) pour plus d'informations sur HAM.

i Remarque :

Cet accélérateur est disponible pour Impact les packages Guidé, Avancé et Total.

Offert conformément à la description de l'accélérateur d'impact applicable disponible à l'adresse <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>

Ce que vous obtenez

Préparation de la séance

- Mise en service d'une instance temporaire
- Exécution du portefeuille HAM HealthScan
- Installation ou mise à jour du module d'extension HAM

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 90 minutes)

- Comprend les éléments suivants :
 - Vue d'ensemble des options et fonctionnalités avancées de HAM
 - Examiner les résultats de HealthScan
 - Fournir des guides et des ressources sur les pratiques exemplaires
- L'accès à l'instance temporaire mise en service est accordé pendant 30 jours

Séance de coaching client #2 (facultative sur demande du client – jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses sur Gestion des actifs matériels

Ressources client demandées

Ressource et responsabilités des clients

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (obligatoire)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie d'entreprise et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
administrateur(s) système (requis)	Maintient la stabilité et la facilité d'utilisation de la ServiceNow plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Administrateur(s) CMDB (requis)	Expert technique responsable de la gestion de la CMDB.
Administrateur(s) HAM (recommandé)	Expert technique responsable de la gestion HAM.
Propriétaire(s) du processus (recommandé)	Un cadre supérieur au sein de chaque unité business pour chaque processus ou service majeur (par exemple, incident, changement, intégration des employés) qui est chargé de s'assurer que le processus est adapté à l'objectif.
Gestionnaire(s) de service (recommandé)	Expert technique responsable de la gestion du service applicable.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à ServiceNow des séances de coaching Impact Accelerator pour comprendre les meilleures pratiques et éventuellement soutenir le client à l'avenir.

Information/accès demandés

Veuillez vous référer à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 

Exclusions

Cet Accélérateur d'impact, dans son intégralité ou en partie, peut ne pas être disponible pour les clients dans certains environnements restreints, pour les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints, ou pour les fournisseurs de services gérés, sauf pour leur utilisation interne.

ServiceNow Les ressources ne sont pas responsables de l'implémentation des recommandations sur les instances de sous-production ou de production des clients.

Optimisez votre gestion des ressources informatiques

Fournit des conseils prescriptifs pour améliorer l'intégrité d'IT Asset Management (ITAM).

Vue d'ensemble

Cet accélérateur fournit aux Impact clients une analyse des problèmes courants de la gestion des actifs informatiques via HealthScan, ainsi que des recommandations pour résoudre ces résultats. Il vise à aider les clients à comprendre comment identifier les zones

problématiques au sein de votre configuration ITAM, y compris un examen des zones les plus difficiles et des meilleures pratiques sur la meilleure façon de corriger les lacunes.

i Remarque :

Cet accélérateur est disponible pour Impact les packages Guidé, Avancé et Total.

Offert conformément à la description de l'accélérateur d'impact applicable disponible à l'adresse <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 

Ce que vous obtenez

Évaluation d'IT Asset Management

- Mise en service d'une instance temporaire
- Exécution du portefeuille ITAM HealthScan
- Analyse des résultats d'ITAM Health

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 60 min)

- L'accès à l'instance temporaire mise en service est accordé pendant 30 jours
- Examinez les points suivants :
 - Importance d'IT Asset Management
 - Analyse de l'intégrité ITAM
 - Problèmes ou domaines déficients classés par ordre de priorité (jusqu'à 3)
 - Pratiques exemplaires et actions recommandées pour corriger les écarts

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client – jusqu'à 60 min)

Opportunité de questions-réponses sur IT Asset Management

Ressources client demandées

Ressource et responsabilités des clients

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (obligatoire)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie d'entreprise et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
administrateur(s) système (requis)	Maintient la stabilité et la facilité d'utilisation de la ServiceNow plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Gestionnaire des actifs (obligatoire)	Personne concernée primaire pour Gestion des actifs.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à ServiceNow des séances de coaching Impact Accelerator pour comprendre les meilleures pratiques et éventuellement soutenir le client à l'avenir.

Information/accès demandés

Veuillez vous référer à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 

Exceptions

Cet Impact Accelerator, dans son intégralité ou en partie, peut ne pas être disponible pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, pour les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints, ou pour les fournisseurs de services gérés (à l'exception de leur utilisation interne).

ServiceNow n'est pas responsable de la mise en œuvre des recommandations de Gestion des ressources informatiques sur les instances de sous-production ou de production du Client.

Optimisez votre ITOM Discovery

Fournit des informations et des conseils pour améliorer l'intégrité de votre base de données de gestion des configurations (CMDB) via la découverte de Gestion des opérations IT (ITOM).

Vue d'ensemble

TuneUp Your ITOM Discovery fournit aux clients d'impact une analyse des zones de détection ITOM courantes via HealthScan, ainsi que des recommandations pour traiter ces résultats. Obtenez de l'aide pour mieux comprendre votre implémentation de CMDB, notamment en examinant les principaux défis et les pratiques de pointe sur la meilleure façon de corriger les écarts.

Remarque :

Cet accélérateur est disponible pour Impact les packages Guidé, Avancé et Total.

Offert conformément à la description de l'accélérateur d'impact applicable disponible à l'adresse <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 

Ce que vous obtenez

Évaluation ITOM Discovery

- Mise en service d'une instance temporaire
- Portefeuille HealthScan de ITOM Discovery effectué
- Analyse des résultats d'intégrité ITOM Discovery

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 60 min)

- L'accès à l'instance temporaire mise en service est accordé pendant 30 jours
- Examinez les points suivants :
 - Importance de Discovery et de l'intégrité CMDB
 - Analyse de l'intégrité de Détection ITOM
 - Problèmes ou domaines déficients classés par ordre de priorité (jusqu'à 3)
 - Pratiques exemplaires et actions recommandées pour corriger les écarts

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client – jusqu'à 60 min)

Opportunité de questions-réponses liées à la découverte CMDB

Ressources client demandées

Ressource et responsabilités des clients

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (obligatoire)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie d'entreprise et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
administrateur(s) système (requis)	Maintient la stabilité et la facilité d'utilisation de la ServiceNow plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Administrateur de Discovery (obligatoire)	Personne concernée primaire pour Discovery.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à ServiceNow des séances de coaching Impact Accelerator pour comprendre les meilleures pratiques et éventuellement soutenir le client à l'avenir.

Information/accès demandés

Veuillez vous référer à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 

Exceptions

Cet Impact Accelerator, dans son intégralité ou en partie, peut ne pas être disponible pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, pour les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints, ou pour les fournisseurs de services gérés (à l'exception de leur utilisation interne).

ServiceNow n'est pas responsable de la mise en œuvre des recommandations de Détection ITOM sur les instances de sous-production ou de production du Client.

Affinez votre analyse de plateforme

L'accélérateur TuneUp Your Platform Analytics fournit des conseils sur la gestion et la gouvernance de l'intégrité de Platform Analytics afin d'optimiser la valeur.

Vue d'ensemble

TuneUp Your Platform Analytics fournit aux clients d'Impact une évaluation de leur implémentation actuelle de Platform Analytics. Cette offre comprend une démonstration appliquée des options de la configuration avancée de Platform Analytics, y compris Performance Analytics, Workspaces et User Experience Analytics. Notre objectif est de vous aider à obtenir une meilleure compréhension de votre investissement dans Platform Analytics et de vous fournir des pratiques de pointe sur la meilleure façon d'augmenter l'adoption et l'utilisation. Pour en savoir plus sur Platform Analytics, reportez-vous à la rubrique [Available Platform Analytics Solutions](#) .

Remarque :

Cet accélérateur est disponible pour Impact les packages Guidé, Avancé et Total.

Offert conformément aux descriptions applicables ServiceNow Impact du forfait et de l'accélérateur disponibles à <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> .

Ce que vous obtenez

Préparation de la session

- Mise en service d'une instance temporaire
- Analyse de la plateforme Analyse HealthScan
- Activation et configuration des packs de contenu Platform Analytics pour l'une des applications sélectionnées, ITSM, SAM, SPM, CSM ou RH

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 90 min)

Comprend les éléments suivants :

- Vue d'ensemble et démonstration de Platform Analytics
- Configurez Platform Analytics pour réussir :
 - Examiner les comparaisons avec l'implémentation du système de base
 - Créer des mesures et des tâches personnalisées
- Parcourez les étapes suivantes :
 - Analyse avancée des tables et des performances
 - Options d'espace de travail et d'expérience utilisateur
- Discuter des meilleures pratiques en matière d'entretien ménager et d'entretien
- Trente jours d'accès accordés à l'instance temporaire

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client – jusqu'à 60 min)

Opportunité de questions-réponses liées à Platform Analytics

Ressources client demandées

Ressource et responsabilités des clients

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (obligatoire)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie d'entreprise et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
administrateur(s) système (requis)	Maintient la stabilité et la facilité d'utilisation de la ServiceNow plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux applications ServiceNow et en contribuant aux versions logicielles en fournissant des tâches et des ServiceNow fonctionnalités de configuration.
Piste(s) de signalement (obligatoire)	Rencontre le ServiceNow consultant Impact Accelerator, lui donne accès aux ressources requises et dirige les actions à partir de l'engagement.

Ressource et responsabilités des clients (suite)

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire(s) de processus/de service (recommandé)	Un cadre supérieur au sein de chaque unité business pour chaque processus ou service majeur (par exemple, incident, changement, intégration des employés) qui est chargé de s'assurer que le processus est adapté à l'objectif.
Développeur(s) (recommandé)	Écrit le code pour la ServiceNow plateforme.
Responsable(s) de processus (recommandé)	Expert technique responsable de la gestion du processus applicable.
Gestionnaire(s) de service (recommandé)	Expert technique responsable de la gestion du service applicable.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à ServiceNow des séances de coaching Impact Accelerator pour comprendre les meilleures pratiques et éventuellement soutenir le client à l'avenir.

Informations / accès demandés

Consultez la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 

Exceptions

Cet Accélérateur d'impact, dans son intégralité ou en partie, peut ne pas être disponible pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, pour les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints.

ServiceNow ressources ne sont pas responsables de la mise en œuvre des recommandations de Platform Analytics sur les instances de sous-production ou de production du client.

Optimisez votre sécurité

Conseils sur la sécurité de la plateforme

Vue d'ensemble

TuneUp Your Security fournit aux clients Impact un aperçu de leurs configurations de sécurité d'instance ServiceNow existantes, des pratiques de pointe en matière de sécurité de l'instance, et une démonstration des paramètres de sécurité d'instance qui peuvent être activés pour améliorer davantage la sécurité de l'instance. Il vise à aider les clients à mieux comprendre les changements de configuration de sécurité dans le contexte des conseils de sécurité publiés par ServiceNow.

** Remarque :**

Cet accélérateur est disponible en packs Guide, Avancé et Total.

Offert conformément à la description de l'accélérateur d'impact applicable disponible à l'adresse <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 

Ce que vous obtenez

Évaluation de sécurité

- Mise en service d'une instance temporaire
- Examen du centre de sécurité du client
- Évaluation de la configuration de sécurité à l'aide de ServiceNow HealthScan
- Simulation des changements de configuration de sécurité recommandés dans une instance temporaire

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 90 min)

Examen de :

- Instance temporaire
- Conseils de configuration de sécurité
- Score ISC
- Constatations et recommandations
- Changements recommandés simulés dans une instance temporaire

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client – jusqu'à 60 min)

Opportunité de questions-réponses sur les configurations de sécurité d'instance

Ressources client demandées

Ressource et responsabilités des clients

Ressource client	Responsabilités
Responsable de la sécurité ServiceNow : requis	Expert technique responsable de la sécurité des instances ServiceNow.
Bureau du représentant du CISO : obligatoire	Responsable des politiques, des processus, des pratiques et des technologies de sécurité de l'organisation. Permet de guider le propriétaire de la plateforme pour qu'il s'aligne sur les normes de sécurité.
administrateur(s) système recommandé(s)	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme ServiceNow en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux applications ServiceNow et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Architecte(s) d'entreprise : recommandé(s)	Fournit une vue globale de la stratégie, des processus et des autres systèmes de l'organisation, y compris les politiques ou les exigences organisationnelles nécessaires. Permet de guider le propriétaire de la plateforme pour qu'il s'aligne sur les normes techniques ou fonctionnelles.
développeur(s) : recommandé	Écrit du code pour la plateforme ServiceNow.

Information/accès demandés

Veuillez vous référer à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 

Exceptions

Cet Impact Accelerator, dans son intégralité ou en partie, peut ne pas être disponible pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, pour les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints, ou pour les fournisseurs de services gérés (à l'exception de leur utilisation interne).

ServiceNow n'est pas responsable de la mise en œuvre des changements de configuration de sécurité recommandés dans les instances de sous-production ou de production du client.

Optimisez votre Gestion des actifs logiciels

L'accélérateur TuneUp Your Software Asset Management (SAM) fournit des conseils sur la façon de maintenir et de gouverner l'intégrité de Software Asset Management afin d'optimiser la valeur.

Vue d'ensemble

TuneUp Your Software Asset Management fournit aux clients d'Impact une évaluation de leur implémentation SAM actuelle. Cet accélérateur comprend une démonstration appliquée des options SAM permettant de réduire les coûts informatiques et de limiter divers risques grâce à la gestion et à l'optimisation des actifs logiciels tout au long du cycle de vie du client. Les clients obtiennent de l'aide pour mieux comprendre leur investissement SAM et reçoivent des pratiques de pointe sur la meilleure façon d'augmenter l'adoption et l'utilisation.

Reportez-vous à la section [Software Asset Management](#) pour plus d'informations sur SAM.

Remarque :

Cet accélérateur est disponible pour Impact les packages Guidé, Avancé et Total.

Offert conformément à la description de l'accélérateur d'impact applicable disponible à l'adresse <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>

Ce que vous obtenez

Préparation de la séance

- Mise en service d'une instance temporaire
- Exécution du portefeuille SAM HealthScan
- Activation de tous les modules d'extension SAM Professional, y compris Software Asset Workspace
- Activation de l'application ITAM Health Check

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 90 minutes)

- Comprend les éléments suivants :
 - Vue d'ensemble des options et fonctionnalités SAM avancées
 - Examiner les résultats de HealthScan et de la vérification de l'intégrité
 - Fournir un guide et des ressources sur les pratiques exemplaires
- L'accès à l'instance temporaire mise en service est accordé pendant 30 jours

Séance de coaching client #2 (facultative sur demande du client – jusqu'à 60 minutes)

Ressources client demandées

Ressource et responsabilités des clients

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (obligatoire)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie d'entreprise et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
administrateur(s) système (requis)	Maintient la stabilité et la facilité d'utilisation de la ServiceNow plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Administrateur(s) CMDB (requis)	Expert technique responsable de la gestion de la CMDB.
Administrateur(s) SAM (recommandé)	Expert technique responsable de la gestion de SAM.
Propriétaire(s) du processus (recommandé)	Un cadre supérieur au sein de chaque unité business pour chaque processus ou service majeur (par exemple, incident, changement, intégration des employés) qui est chargé de s'assurer que le processus est adapté à l'objectif.
Gestionnaire(s) de service (recommandé)	Expert technique responsable de la gestion du service applicable.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à ServiceNow des séances de coaching Impact Accelerator pour comprendre les meilleures pratiques et éventuellement soutenir le client à l'avenir.

Information/accès demandés

Veuillez vous référer à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>

Exclusions

Cet Accélérateur d'impact, dans son intégralité ou en partie, peut ne pas être disponible pour les clients dans certains environnements restreints, pour les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints, ou pour les fournisseurs de services gérés, sauf pour leur utilisation interne.

ServiceNow Les ressources ne sont pas responsables de l'implémentation des recommandations sur les instances de sous-production ou de production d'un client.

Optimisez votre Agent virtuel

Les accélérateurs TuneUp Your Virtual Agent fournissent des conseils sur divers aspects de Virtual Agent sur votre plateforme ServiceNow.

- [Optimiser votre Agent virtuel : évaluation](#)
- [TuneUp Your Virtual Agent – NLU \(Natural Language Understanding\)](#)

Traduction automatique

- [TuneUp Your Virtual Agent – Surveillance des performances](#)
- [TuneUp Your Virtual Agent – UX \(User Experience\)](#)

Optimiser votre Agent virtuel : évaluation

L'accélérateur d'évaluation Optimisation de votre agent virtuel fournit des conseils sur la façon d'affiner la configuration d'Agent virtuel afin d'optimiser la valeur.

Vue d'ensemble

L'accélérateur d'évaluation TuneUp Your Virtual Agent fournit aux clients Impact une évaluation de l'Agent virtuel avec des pratiques de pointe et des conseils prescriptifs pour améliorer la configuration d'Agent virtuel. L'examen de la lecture de l'évaluation d'Agent virtuel, des recommandations pour améliorer les rubriques d'Agent virtuel et l'exploration d'options supplémentaires conçues pour optimiser la valeur d'Agent virtuel sont inclus.

Pour en savoir plus sur l'Agent virtuel, reportez-vous à la rubrique [Virtual Agent](#) .

Remarque :

Cet accélérateur est disponible pour Impact les forfaits Advanced et Total.

Proposé conformément aux [descriptions du package ServiceNow Impact et de l'accélérateur applicables](#) .

Ce que vous obtenez

Évaluation d'Agent virtuel

- Mise en service d'une instance temporaire
- Activation ou mise à niveau et configuration des modules d'extension nécessaires
- Évaluation de l'état général d'Agent virtuel

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 90 minutes)

Le client a fourni 30 jours d'accès à l'instance temporaire

Examen de :

- Recommandations d'Agent virtuel
- Qu'est-ce qui définit un bon chatbot ?
- Lecture de l'évaluation de l'Agent virtuel
- Démonstration des recommandations de l'Agent virtuel
- Identification des opportunités d'automatisation et de déviation
- Recommandations et ressources sur les pratiques exemplaires

Séance de coaching client #2 (en option à la demande du client, jusqu'à 60 minutes)

Possibilité de questions et réponses relatives à l'évaluation d'Agent virtuel

Ressources client demandées

Ressource et responsabilités des clients

Ressource client	Responsabilités
Piste d'Agent virtuel (obligatoire)	Expert technique responsable d'Agent ServiceNow virtuel ITSM.
administrateur(s) système (requis)	Maintient la stabilité et la facilité d'utilisation de la ServiceNow plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux applications ServiceNow et en contribuant aux versions logicielles en fournissant des tâches et des ServiceNow fonctionnalités de configuration.
Développeur(s) (requis)	Écrit le code pour la ServiceNow plateforme.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à ServiceNow des séances de coaching Impact Accelerator pour comprendre les meilleures pratiques et éventuellement soutenir le client à l'avenir.

Informations demandées

Veuillez vous référer à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 

Exceptions

Cet Impact Accelerator, dans son intégralité ou en partie, peut ne pas être disponible pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, pour les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints, ou pour les fournisseurs de services gérés (à l'exception de leur utilisation interne).

ServiceNow n'est pas responsable de la mise en œuvre des changements de configuration recommandés dans les instances de sous-production ou de production du Client.

TuneUp Your Virtual Agent – NLU (Natural Language Understanding)

Affiner votre agent virtuel : l'accélérateur NLU (Natural Language Understanding) fournit des conseils sur l'optimisation des modèles NLU afin d'optimiser la valeur.

Vue d'ensemble

L'application TuneUp Your Virtual Agent : NLU Accelerator fournit aux clients d'Impact une évaluation de la conception et des performances du modèle avec des conseils prescriptifs pour traiter et améliorer l'expérience d'Agent virtuel. Une évaluation de l'état actuel des modèles NLU d'Agent virtuel, une vue d'ensemble des pratiques en vigueur, une analyse approfondie des fonctionnalités NLU et des recommandations sur la meilleure façon d'améliorer continuellement les performances sont incluses.

Pour en savoir plus sur l'Agent virtuel, reportez-vous à la rubrique [Virtual Agent](#) .

Remarque :

Cet accélérateur est disponible en packs *Advanced* et *Total*.

Proposé conformément aux [descriptions du package ServiceNow Impact et de l'accélérateur applicables](#) .

Ce que vous obtenez

Évaluation NLU

- Mise en service d'une instance temporaire
- Activation ou mise à niveau et configuration des modules d'extension nécessaires
- Évaluer l'état général des modèles NLU

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 90 minutes)

Le client a fourni 30 jours d'accès à l'instance temporaire

Examen de :

- Vue d'ensemble de la conception NLU
- Évaluation des modèles NLU actuels
- Bonnes pratiques NLU (formation, énoncés, entités et vocabulaire)
- Démonstration des fonctionnalités avancées NLU
- Recommandations prescriptives pour améliorer et maintenir les modèles

Séance de coaching client #2 (en option à la demande du client, jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions et réponses relatives aux modèles NLU d'Agent virtuel

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités
Piste d'Agent virtuel (obligatoire)	Expert technique responsable d'Agent ServiceNow virtuel ITSM.
administrateur(s) système (requis)	Maintient la stabilité et la facilité d'utilisation de la ServiceNow plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux applications ServiceNow et en contribuant aux versions logicielles en fournissant des tâches et des ServiceNow fonctionnalités de configuration.
Développeur(s) (requis)	Écrit le code pour la ServiceNow plateforme.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à ServiceNow des séances de coaching Impact Accelerator pour comprendre les meilleures pratiques et éventuellement soutenir le client à l'avenir.

Informations demandées

Veuillez vous référer à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> .

Exceptions

Cet Impact Accelerator, dans son intégralité ou en partie, peut ne pas être disponible pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, pour les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints, ou pour les fournisseurs de services gérés (à l'exception de leur utilisation interne).

ServiceNow n'est pas responsable de la mise en œuvre des changements de configuration recommandés dans les instances de sous-production ou de production du Client.

TuneUp Your Virtual Agent – Surveillance des performances

L'accélérateur TuneUp Your Virtual Agent – Performance Monitoring Accelerator fournit des conseils sur la façon d'affiner les performances de Virtual Agent afin d'optimiser la valeur.

Vue d'ensemble

L'accélérateur de surveillance des performances TuneUp Your Virtual Agent fournit aux clients d'Impact une évaluation des performances d'Agent virtuel avec des conseils prescriptifs sur les outils à exploiter pour mesurer le succès et identifier les opportunités d'amélioration. Examen des tableaux de bord et des outils associés, puis fourniture de recommandations sur la meilleure façon d'améliorer et d'optimiser la valeur d'Agent virtuel.

Pour en savoir plus sur l'Agent virtuel, reportez-vous à la rubrique [Virtual Agent](#) .

Remarque :

Cet accélérateur est disponible en packs *Advanced* et *Total* .

Proposé conformément aux [descriptions du package ServiceNow Impact](#) et de l'accélérateur applicables .

Ce que vous obtenez

Évaluation des performances d'Agent virtuel

- Mise en service d'une instance temporaire
- Activation ou mise à niveau et configuration des modules d'extension nécessaires
- Évaluation des performances de Virtual Agent

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 90 minutes)

Le client a fourni 30 jours d'accès à l'instance temporaire

Examen de :

- Vue d'ensemble de la mesure du succès d'Agent virtuel
- Bonnes pratiques de maintenance de l'Agent virtuel
- Tableaux de bord, mesures et enquêtes d'Agent virtuel
- Examen des performances de Natural Language Understanding (NLU)
- Examen des tables d'interaction d'Agent virtuel

Séance de coaching client #2 (en option à la demande du client, jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions et réponses relatives aux modèles NLU d'Agent virtuel

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités
Piste d'Agent virtuel (obligatoire)	Expert technique responsable d'Agent ServiceNow virtuel ITSM.
administrateur(s) système (requis)	Maintient la stabilité et la facilité d'utilisation de la ServiceNow plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux applications ServiceNow et en contribuant aux versions logicielles en fournissant des tâches et des ServiceNow fonctionnalités de configuration.
Développeur(s) (requis)	Écrit le code pour la ServiceNow plateforme.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à ServiceNow des séances de coaching Impact Accelerator pour comprendre les meilleures pratiques et éventuellement soutenir le client à l'avenir.

Informations demandées

Veuillez vous référer à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse<https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>

Exceptions

Cet Impact Accelerator, dans son intégralité ou en partie, peut ne pas être disponible pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, pour les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints, ou pour les fournisseurs de services gérés (à l'exception de leur utilisation interne).

ServiceNow n'est pas responsable de la mise en œuvre des changements de configuration recommandés dans les instances de sous-production ou de production du Client.

TuneUp Your Virtual Agent – UX (User Experience)

L'accélérateur TuneUp Your Virtual Agent – UX (User Experience) fournit des conseils sur la façon d'affiner les conversations d'Agent virtuel afin d'optimiser la valeur.

Vue d'ensemble

L'application TuneUp Your Virtual Agent – UX Accelerator fournit aux clients d'Impact une évaluation de la configuration de l'Agent virtuel du point de vue de l'utilisateur final avec des conseils prescriptifs pour aborder et améliorer l'expérience d'Agent virtuel. Une analyse de l'expérience utilisateur, une vue d'ensemble des meilleures pratiques de conception conversationnelle et des recommandations sur la meilleure façon de l'améliorer sont incluses.

Pour en savoir plus sur l'Agent virtuel, reportez-vous à la rubrique [Virtual Agent](#) .

i Remarque :

Cet accélérateur est disponible en packages *Guided*, *Advanced* et *Total* .

Proposé conformément aux [descriptions du package ServiceNow Impact et de l'accélérateur applicables](#) .

Ce que vous obtenez

Évaluation de l'expérience utilisateur d'Agent virtuel

- Mise en service d'une instance temporaire
- Activation ou mise à niveau et configuration des modules d'extension nécessaires
- Évaluation de l'expérience utilisateur d'Agent virtuel

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 90 minutes)

Le client a fourni 30 jours d'accès à l'instance temporaire

Examen de :

- Pratiques exemplaires en matière de conception conversationnelle
- Concevoir des conversations efficaces
- Démonstration des meilleures pratiques en matière de conception conversationnelle
- Conseils normatifs sur la façon d'améliorer l'expérience

Séance de coaching client #2 (en option à la demande du client, jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions et réponses relatives à l'expérience utilisateur d'Agent virtuel

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités
Piste d'Agent virtuel (obligatoire)	Expert technique responsable d'Agent ServiceNow virtuel ITSM.
administrateur(s) système (requis)	Maintient la stabilité et la facilité d'utilisation de la ServiceNow plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux applications ServiceNow et en contribuant aux versions logicielles en fournissant des tâches et des ServiceNow fonctionnalités de configuration.
Développeur(s) (requis)	Écrit le code pour la ServiceNow plateforme.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à ServiceNow des séances de coaching Impact Accelerator pour comprendre les meilleures pratiques et éventuellement soutenir le client à l'avenir.

Informations demandées

Veuillez vous référer à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> .

Exceptions

Cet Impact Accelerator, dans son intégralité ou en partie, peut ne pas être disponible pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, pour les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints, ou pour les fournisseurs de services gérés (à l'exception de leur utilisation interne).

ServiceNow n'est pas responsable de la mise en œuvre des changements de configuration recommandés dans les instances de sous-production ou de production du Client.

Demander un accélérateur

Selon le package Impact auquel vous êtes abonné, vous pouvez demander et utiliser un nombre désigné d'accélérateurs d'impact simultanés.

Avant de commencer

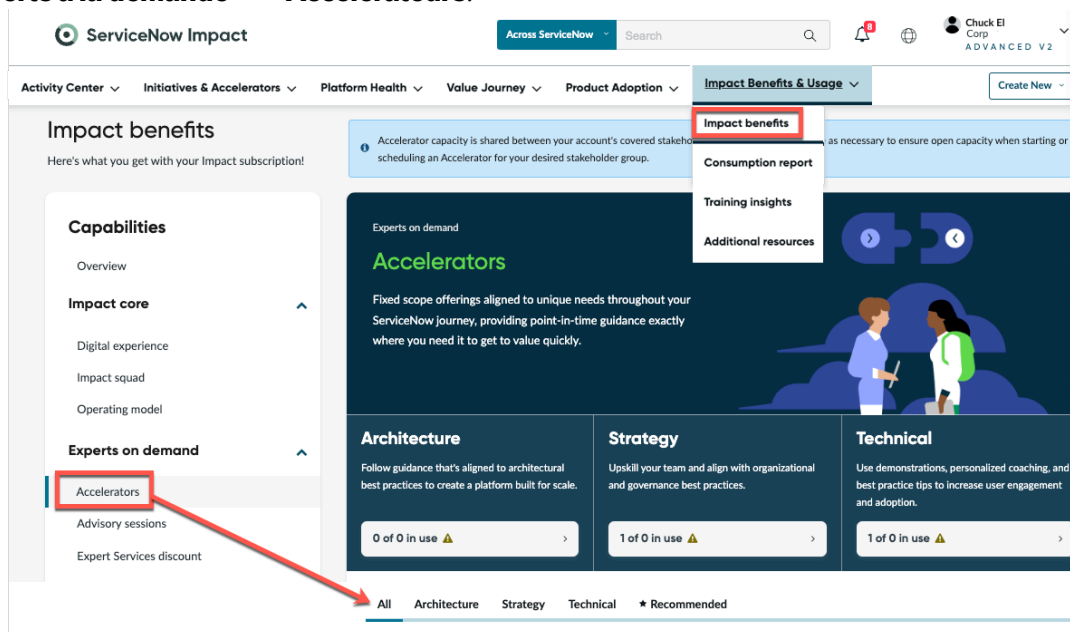
Pour plus d'informations sur les accélérateurs disponibles, reportez-vous à la [Catalogue d'accélérateurs](#) section .

Certains accélérateurs nécessitent des conditions générales supplémentaires et sont proposés conformément à la description de [l'accélérateur d'impact](#) applicable. Pour les accélérateurs qui nécessitent un consentement, les termes et conditions doivent être acceptés à partir du menu **Gérer les autorisations** . Consultez [Gérer les autorisations d'initiative et d'accélérateur](#) pour plus d'informations.

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Impact > Impact, avantages et utilisation > Avantages de l'impact > Aptitudes > Experts à la demande > Accélérateurs**.



2. Sélectionnez **Accélérateurs** dans la section **Experts à la demande** du menu **de gauche Options** .
Chaque tuile d'accélérateur contient une brève description et la disponibilité des accélérateurs avec des barres de consommation individuelles. Explorez pour obtenir des détails supplémentaires sur la disponibilité.
3. Sélectionnez un accélérateur.

Pour plus d'informations sur les accélérateurs, reportez-vous à la [Catalogue d'accélérateurs](#) section .

La page des détails de l'accélérateur s'ouvre.

4. Sélectionnez **Mise en route ou **Planifier uniquement**.**

Si les créneaux disponibles sont occupés, le **calendrier s'affiche uniquement** pour ajouter l'accélérateur à la liste/feuille de route des initiatives à démarrer ultérieurement.

5. Remplissez le formulaire et sélectionnez **Terminer la configuration.**

Le formulaire Configurer l'initiative s'affiche. L'accélérateur en cours met à jour l'état sur la tuile et s'affiche dans la [Initiatives et accélérateurs](#) liste.

i Remarque :

Un autorisateur d'autorisations d'impact accordera ou refusera la demande de démarrage de l'initiative. Consultez [Gérer les autorisations d'initiative et d'accélérateur](#) pour plus d'informations.

[store-future: BEGIN review]

Brouillons d'accélérateur

Page de destination temporaire pour les brouillons d'accélérateur de cluster en un seul emplacement.

[End]

Lancez rapidement Now Assist pour les concepteurs

Démarrez rapidement Now Assist pour ITSM

Accélérez le démarrage de Service Mapping

Gestion des données

Espace de travail configurable CSM

Améliorer votre Centre des employés

Introduction à l'évaluation de l'état de préparation de l'instance

Guides de collecte de données

- AUCUN DOCUMENT N'EST NÉCESSAIRE PAR ISR. L'accélérateur des guides de collecte de données fournit des informations en tant qu'espace réservé.

espace réservé

Vue d'ensemble

L'accélérateur de gestion et de gouvernance des données fournit aux clients d'impact une auto-évaluation, un contenu de pratique de pointe et des conseils pour gérer et gouverner les données de votre ServiceNow implémentation afin d'atteindre des niveaux élevés de qualité des données.

i Remarque :

Cet accélérateur est disponible en packs Advanced et Total.

Traduction automatique

Ce que vous obtenez

Séance d'introduction à la clientèle (jusqu'à 60 minutes)

- Introduisez cinq piliers pour la gestion des données :
 - Architecture de données
 - Sécurité des données
 - Qualité des données
 - Opérations de données
 - Gouvernance des données
- Définir les attentes en matière de processus et de profondeur du livrable
- Communiquer les attentes en matière de participation
- Demandez de remplir un questionnaire d'admission, une auto-évaluation et toute autre entrée nécessaire (voir la section [Accès aux informations demandées](#) pour plus de détails.)

Session de travail sur l'état actuel du client (jusqu'à 120 minutes)

- Passer en revue le questionnaire d'admission et l'auto-évaluation des clients
- Discuter de l'état actuel des pratiques de gestion et de gouvernance des données organisées autour des cinq piliers de la gestion des données

Session d'évaluation par le client (jusqu'à 120 minutes)

- Présenter des recommandations en matière de gestion et de gouvernance des données
- Examiner le contenu sur les pratiques exemplaires
- Discuter des prochaines étapes possibles pour l'exécution et la mesure

Session de suivi client (facultatif sur demande du client - jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses sur les conseils en matière de gestion des données et de gouvernance des données

Livrables de gestion et de gouvernance des données

- Auto-évaluation de la gestion des données
- Diapositives de l'atelier
- Notes de planification d'action
- Modèles de plan d'action

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (obligatoire)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie d'entreprise et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.

Ressource client	Responsabilités
Administrateur de la plateforme (obligatoire)	Responsable de l'administration quotidienne de la ServiceNow plateforme.
ServiceNow Architecte de plateforme (obligatoire)	Responsable de l'architecture, de la stratégie et de la gouvernance globales ServiceNow de la plateforme.
Architecte(s) d'entreprise (obligatoire)	Fournit une vue globale de la stratégie, des processus et des autres systèmes de l'organisation, y compris les politiques ou les exigences organisationnelles nécessaires. Permet de guider le propriétaire de la plateforme pour qu'il s'aligne sur les normes techniques ou fonctionnelles.
Gestionnaire de données (obligatoire)	Responsable de la gestion globale et de la maintenance des ServiceNow données.
Gestionnaire de données de base (obligatoire)	Responsable du sous-ensemble de données fondamentales, par exemple les utilisateurs, les groupes, les emplacements, les sociétés et les départements.
Représentant du responsable de la sécurité de l'information (obligatoire)	Responsable des politiques, des processus, des pratiques et des technologies de sécurité de l'organisation. Favorise le respect des politiques et procédures de sécurité. Permet de guider le propriétaire de la plateforme pour qu'il s'aligne sur les normes de sécurité.
Administrateur de sécurité (obligatoire)	Responsable de l'installation, de l'administration, du dépannage des options de sécurité et d'une configuration conforme aux directives de gouvernance technique. Favorise le respect des politiques et procédures de sécurité.
Responsable de la conformité et de l'audit (obligatoire)	Responsable de la conformité, de la gestion des risques et des procédures d'audit.
Gestionnaire CMDB (recommandé)	Maintient l'exactitude et l'intégrité des données de configuration CMDB. travaille avec Teams pour certifier les données.
Propriétaires des données (recommandé)	Responsable des données relatives à un processus, un produit ou une intégration.

Informations / Accès demandés

Les clients doivent fournir les documents justificatifs suivants à partir de l'implémentation de leur ServiceNow plateforme :

- Architecture de données, Modèle de données / Modèle de données logique / Dictionnaire de données
- Matrice des besoins d'informations (acteur / données)
- Matrice des besoins en matière de reporting (acteur / données / rapport)
- Matrice de catégorisation des données
- Matrice des sources de données
- RACI pour la gestion des données
- Documents d'impact, tels que le plan d'impact sur le client, le plan d'architecture, le plan de valeur, la carte des options et la feuille de route d'adoption du produit

Exclusions

- Fournir un rattrapage d'escalade de données
- Fournir une assistance technique pratique pour la configuration des données, la personnalisation des données ou le dépannage des données
- Assurer la couverture de la gestion des données, de la gouvernance des données, ou les deux, pour vos environnements de non-production (par exemple, développement, test ou test d'acceptation utilisateur (UAT))
- Définissez votre stratégie de données
- Définissez votre conception des données
- Définir, documenter, ou les deux, de votre architecture de données
- Évaluez ou dépannez votre CMDB (reportez-vous à l'accélérateur [Optimisez votre base de données de gestion des configurations](#))
- Évaluer ou résoudre les problèmes liés à votre implémentation du cadre de travail CSDM (reportez-vous à l'accélérateur [CSDM \(Common Service Data Model\) Évaluation : données de base : avancée](#))
- Définissez vos données et intégrations avec des systèmes ou applications externes
- Évaluer ou dépanner vos intégrations de données

Aligner les fondations avec une approche de webinaire de lancement d'impact un-à-plusieurs (guidé)

Fondements et état d'équilibre : Initiative d'une page

Évaluation du facteur d'influence de la CoEI : Partie 2

Refonte : revue et conception de l'expérience utilisateur pour Centre des employés

Accélérateur UX : examen de l'expérience de demande de service

IA générative : catalogue conversationnel

Collecte de données de parcours de valeur

Potentiel de valeur des applications non déployées

Prise en charge de Service Bridge

Intégrité de la plateforme

Les indicateurs clés de performance (KPI) techniques indiquent dans quelle mesure vous êtes aligné sur les bonnes pratiques techniques de ServiceNow, proposent des recommandations d'amélioration et vous aident à surveiller l'intégrité de votre instance.

Diagnostiquer l'intégrité de la plateforme

Tech KPIs vous permet de visualiser facilement les KPI technologiques de votre organisation. Pour examiner vos KPI Tech **Intégrité de l'instance** avec la liste déroulante

Instance . Sélectionnez les KPI techniques dont vous souhaitez la révision et utilisez les résultats pour examiner les informations critiques.

i Remarque :
Des parties des KPI techniques peuvent ne pas être disponibles pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l’IRAP en Australie, pour les clients auto-hébergés ou dans d’autres environnements restreints, ou pour les fournisseurs de services gérés (à l’exception de leur utilisation interne).

Sections de KPI techniques

Section	Détails de section
Résumé et points à retenir et comparaison avec les pairs	Le tableau de bord d’intégrité de l’instance affiche cinq catégories : facilité de gestion, performances, sécurité, évolutivité et expérience utilisateur. Le tableau de bord inclut également le score global en tant que catégorie supplémentaire qui affiche la moyenne de tous les scores de catégorie. Les principaux points à retenir mettent en évidence les résumés qui se cachent derrière les scores et, enfin, vous pouvez voir les répartitions des scores de vos KPI technologiques par rapport à vos pairs.
Instantané d’instance	Disponible pour nos clients Advance et Total Impact. Utilisez Observateur d’instance pour obtenir une vue d’ensemble de l’observabilité sur toutes vos instances et obtenir de plus amples informations à leur sujet avec la liste déroulante Actions
Répartition des tickets actifs de l’entreprise	Passez en revue les tickets actifs dans votre instance ici.
Liens rapides	Obtenez des liens vers des ressources utiles pour vos instances.
Conversations connexes	Affichez toutes les conversations pertinentes pour l’instance sélectionnée.
Fichiers connexes	Voir tous les fichiers associés à l’instance

i Remarque :
Les mesures disponibles peuvent différer selon les niveaux d’abonnement Impact

Moniteur

En tant qu’avantage des packages Advanced et Total, Impact fournit un résumé quotidien des performances de vos instances. Vous pouvez en savoir plus sur les performances à l’aide de l’Observateur d’instance, qui est pris en charge par tous les packages Impact, qui extrait des mesures en temps réel et configure des alertes de performances. Consultez [Observateur d’instance d’impact](#) pour plus d’informations.

Prise en charge

Obtenez une vue de tableau de bord des tickets de votre entreprise, du délai de réponse, des tendances des tickets et des changements. Vous pouvez afficher des détails spécifiques sur les changements ou les tickets dans Now Support.

Traduction automatique

Company cases and trends

Company active case breakdown

Active cases from Now Support are updated every 4 hours and are not real-time



0 New	10 Work in progress
6 WIP - Awaiting info	15 Solution proposed

Enhanced case response time

Impact Advanced and Total package customers get faster response time on P1 and P2 support cases, including a 15-min response time for P1 and 1-hour response time for P2 cases.



P1 cases 100% response time achieved	P2 cases 96% response time achieved



PREMIUM DIGITAL EXPERIENCE

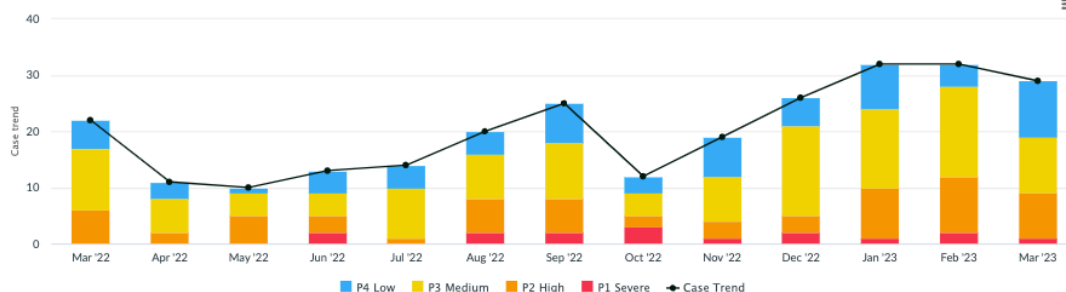
Get developer support for customizations

Your Impact package includes developer support to help troubleshoot custom code and configurations! View the consumption report to see named contacts who can request developer support.

[Learn more](#)
[View named contacts](#)

Cases trends

Case trending helps you identify areas of concern over time and flag spikes in certain case types. This chart represents the latest 13 months of open case trend data based on the month the case was opened.



Bénéficiez de l'assistance des développeurs pour vous aider à résoudre les problèmes liés au code et aux configurations personnalisés. Affichez le rapport de consommation pour voir les contacts nommés qui peuvent demander l'assistance du développeur. Consultez [Impact sur l'assistance aux développeurs](#) pour plus d'informations.

Impact sur l'assistance aux développeurs

L'assistance aux développeurs est une offre pour les packages Advanced et Total Impact qui fournit aux administrateurs et aux utilisateurs autorisés l'accès à un ServiceNow ingénieur de support qui peut les aider à résoudre les problèmes techniques liés aux personnalisations existantes de la plateforme.

Vue d'ensemble

De nombreux ServiceNow clients utilisent du code et des configurations personnalisés. Lorsque ces personnalisations ne fonctionnent pas, l'assistance aux développeurs est là pour aider à dépanner et à déboguer ces personnalisations.

Des personnes nommément désignées qui ont été formées pour administrer le service d'abonnement peuvent être désignées afin de demander de l'aide aux ingénieurs de ServiceNow support pour résoudre les problèmes techniques liés aux personnalisations existantes sur la ServiceNow plateforme.

i Remarque :

Jusqu'à cinq personnes peuvent être désignées avec le forfait Advanced, et jusqu'à dix personnes peuvent être désignées avec le forfait Total.

À qui s'adresser

Il existe plusieurs étapes dans le cycle de vie du développement de bout en bout du code personnalisé. Chacune de ces étapes permet différents niveaux de soutien qui nécessitent l'assistance d'équipes spécifiques ServiceNow .

Cycle de vie de bout en bout du code personnalisé

Cycle de vie du code personnalisé	Cas d'utilisation	Livré par
Revue de conception	1. Aidez-moi à effectuer un examen de conception pour la gestion, les performances et l'évolutivité 2. Aider à déterminer quel est le bon outil de système de base à utiliser pour mon objectif donné 3. Aidez-moi à planifier la bonne architecture	Architecte de plateforme
Revue de code	Aide au débogage d'une personnalisation prédéfinie/ prédéfinie qui ne fonctionne pas comme prévu	Services d'experts
Soutien au développement	Aide à réparer mon code personnalisé après qu'il soit cassé	Assistance aux développeurs

Cas d'utilisation dans le périmètre

De nombreux cas d'utilisation sont pris en charge par l'assistance aux développeurs :

- Dépannage ou ajustement des personnalisations existantes
- Questions sur les ServiceNow API

Exclusions

Certains cas d'utilisation ne sont pas pris en charge par l'assistance aux développeurs :

- Nouvelle implémentation du produit, telle qu'une implémentation initiale ou une nouvelle implémentation de produit
- Tests (UAT, charge, régression, performances)
- Création et conception de nouvelles fonctionnalités et améliorations nettes, telles que de nouvelles analyses et conceptions des besoins, ou de nouvelles requêtes de codage
- Lorsqu'elles sont liées aux intégrations, excluent :
 - Comprendre comment l'analyse des données affectera le processus business d'un client
 - Connaissance des systèmes tiers impliqués dans l'intégration
 - Scripts pour récupérer du contenu à partir de sources externes
 - Intégrations impossibles en raison des limitations de l'API ServiceNow

Utilisation de l'assistance aux développeurs

Apprenez-en plus sur l'utilisation de l'assistance aux développeurs et obtenez des informations utiles lors de la soumission d'une demande de développeur avec Impact.

Limites de l'assistance aux développeurs

Général

L'assistance aux développeurs est disponible du lundi au vendredi, de 9h00 à 17h00, en fonction du fuseau horaire local de la communication de ticket.

- Les tickets sont ouverts avec une priorité P3 et ne peuvent pas faire l'objet d'une escalade. Pour en savoir plus sur le délai de réponse et le SLA, reportez-vous à la section https://support.servicenow.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0547260 .
- Les tickets d'assistance aux développeurs sont examinés sur une instance de sous-production. Tous les problèmes doivent être reproductibles sur une instance de sous-production.
- Disponible pour les instances client auto-hébergées via un modèle de livraison modifié.

Remarque :

L'assistance aux développeurs n'est actuellement pas disponible dans les centres de données protégés par l'IRAP en Australie, ni dans certains autres environnements restreints.

Paramètres

Certains paramètres doivent être pris en compte lors de la soumission d'un ticket d'assistance pour les développeurs, comme décrit dans les sections suivantes.

Utilisateurs:

- Le contact désigné est chargé de s'assurer que chaque ticket ouvert décrit un problème spécifique et que la section de code référencée est isolée dans une bande de code étroite ne dépassant pas 200 lignes.
- Disponible pour le nombre d'utilisateurs désignés par Impact abonnement au package (à l'exclusion des administrateurs système clients) :
 - Cinq pour le forfait avancé Impact
 - Dix pour l'ensemble Impact total

Remarque :

Reportez-vous à la rubrique [Gérer l'accès des utilisateurs de l'assistance aux développeurs](#) pour désigner des utilisateurs.

Infrastructure:

- La ou les versions prises en charge de la version/de la fonctionnalité/de l'application/du matériel sont requises
- L'anglais est la seule langue prise en charge
- Le dépannage ou le débogage d'applications tierces ou l'évaluation des vulnérabilités de sécurité ne sont pas inclus

Intégrations:

La prise en charge de l'intégration n'est effectuée qu'au sein d'une instance ou d'une ServiceNow infrastructure et comprend :

- Questions sur ServiceNow les API
- Scripts pour consommer les données de l'intégration (uniquement si les données sont importées comme prévu)
- Scripts de carte de transformation

Créer un ticket d'assistance pour les développeurs

Saisissez un ticket d'assistance pour engager l'assistance de l'assistance pour les développeurs, si vous êtes un contact désigné sur le Impact plan.

Avant de commencer

Rôle requis : Impact Developer Support

Procédure

1. Accédez à la **Impact > NowSupport**.

Vous pouvez également accéder directement à Now Support.

2. Sélectionnez **Créer un**

▼ Case type
Choose a case type and we'll find you the best solution.

Something is broken Something isn't working as expected.	Outage I'm experiencing a complete outage impacting my ServiceNow instance(s).
Performance issue I'm experiencing a performance issue with ServiceNow that is impacting our business.	Question I have a question about ServiceNow.
Service request I have a service request that is not available in the Automation Store	Premium Developer support I need help with a customization I've made on ServiceNow.

ticket.

3. Sélectionnez le type de ticket **Support pour les développeurs**.

Seuls les utilisateurs dont le customer_admin leur a affecté le rôle approprié peuvent voir cette vignette d'assistance aux développeurs Premium lors de la création d'un nouveau ticket.

4. Passez en revue les consignes de l'assistance aux développeurs et validez-les en cochant la case.

5. Sur la page Capture des détails, entrez le **sujet**, la **description** et les **étapes à reproduire**.

6. Confirmez vos coordonnées et votre meilleur moment disponible.

7. Confirmez l'ID de l'instance référée.

8. Sélectionnez **Confirmer et soumettre** pour soumettre le ticket.

Une fois le ticket créé et un numéro de ticket généré, vous pouvez ajouter des utilisateurs autorisés supplémentaires sur le compte à la liste de surveillance, d'autres commentaires et des pièces jointes.

Gérer l'accès des utilisateurs de l'assistance aux développeurs

Ajoutez des utilisateurs désignés pour saisir un ticket d'assistance pour l'assistance aux développeurs. Les contacts désignés sont chargés de saisir les détails d'un problème spécifique.

Avant de commencer

Rôle requis : Impact admin

Procédure

1. Accédez à la **Impact** > **Profil de l'entreprise**.
2. Dans le menu **Actions**, sélectionnez **Mettre à jour le rôle/l'accès**.
Si l'utilisateur n'est pas répertorié dans la table, créez un nouvel utilisateur. Consultez [Gestion des utilisateurs de l'impact](#) pour en savoir plus.
3. Sélectionnez l'icône **d'action** à droite de l'utilisateur.
4. Choisissez **Mettre à jour le rôle/l'accès**.
5. Sous Accès Premium, sélectionnez **Assistance aux développeurs**.
Le nombre d'utilisateurs disponibles est affiché à côté du champ d'affectation.
6. Sélectionnez **Soumettre**.

Que faire ensuite

Examinez l'accès au support développeur et le nombre d'utilisateurs disponibles.

1. Accédez à votre nom dans le coin supérieur droit d'Impact Digital Experience.
2. Sélectionnez **Profil de l'entreprise** dans la liste déroulante.
3. Sous Support pour les développeurs, vous verrez combien d'utilisateurs sont disponibles.

Observateur d'instance d'impact

Instance Observer (IO) est un outil d'observabilité et de surveillance des performances qui vous permet de suivre l'intégrité et les performances de votre instance en temps quasi réel, tout en fournissant des informations historiques.

Vue d'ensemble

IO aide les administrateurs d'instance, les propriétaires de plateforme et les équipes DevOps à accélérer la valeur et à générer les résultats commerciaux souhaités en augmentant la visibilité sur les performances des instances, aidant ainsi les clients à stimuler l'innovation rapidement et en toute confiance.

Fonctionnalités et avantages

Fonctionnalités principales

- **Surveillance 24h/24 et 7j/7** : La surveillance des performances de l'instance permet de connaître les problèmes au sein d'une instance avant que les utilisateurs finaux ne soient affectés.
- **Alerte 24h/24 et 7j/7** : Configurez des alertes personnalisées pour vous avertir lorsque des seuils spécifiques sont atteints, afin que vous puissiez prendre des mesures avant qu'un problème ne devienne critique.
- **Disponibilité multi-instances** : Visualisez de manière proactive les données de télémétrie des performances entre les instances. Donner aux organisations les moyens d'identifier les tendances avant que les utilisateurs finaux ne soient touchés.
- **Triage** : Des métadonnées d'instance ponctuelles activables fournissant un contexte supplémentaire aux performances de l'instance et accélérant le dépannage.
- **Application hors instance** : Accès aux données de télémétrie des performances de l'instance hors instance. Lorsqu'un problème survient, les

organisations peuvent accéder à des données exploitables indépendamment de la disponibilité de l'instance.

- **Rapports:** Visualisez les données de télémétrie des performances des instances dans le temps et générez rapidement des rapports à partager avec les personnes concernées de votre entreprise, ce qui rend les organisations plus rapides, plus intelligentes et plus efficaces dans la gestion des performances de leurs instances.
- **Analytics:** Comparez les mesures dans le temps pour voir comment les performances évoluent en général ou pour évaluer les impacts avant et après de certains changements.

Principaux avantages

- **Disponibilité 24h/24 et 7j/7 :** Instance Observer est une application hors instance basée sur le cloud qui permet aux clients de visualiser les données de télémétrie d'instance entre les instances dans une seule application.
- **Améliorer les performances de l'instance :** En surveillant les mesures de performances de l'instance en temps réel, vous pouvez rapidement identifier et résoudre les problèmes susceptibles d'entraîner des performances médiocres ayant un impact sur les utilisateurs finaux.
- **Augmenter le temps de disponibilité :** Surveillance proactive grâce aux alertes d'Instance Observer Vous pouvez être averti des problèmes potentiels avant qu'ils n'entraînent des temps d'arrêt, ce qui vous permet d'agir avant qu'ils n'affectent vos utilisateurs.
- **Améliorer le dépannage :** Lorsque des problèmes surviennent, disposez de métadonnées ponctuelles exploitables qui accélèrent l'analyse des causes profondes et le délai de remédiation.
- **Éliminez les distractions :** Avec des données en temps quasi réel à portée de main, vous et votre équipe pouvez passer moins de temps à essayer de trouver les informations dont vous avez besoin et plus de temps à obtenir les résultats commerciaux souhaités

i Remarque :

Instance Observer n'est pas disponible avec ServiceNow® Mobile, mais vous pouvez y accéder à l'aide d'un navigateur sur votre équipement mobile.

Fonctionnalités de l'observateur d'instance

Caractéristique et description

Fonctionnalité	Description
Accueil	Fournit un instantané de l'intégrité globale de votre instance.
Performances	Passe en revue les mesures d'intégrité et de performance de l'instance et permet d'explorer des ensembles de données spécifiques avec un dépannage recommandé.
Disponibilité	Afficher l'instance en direct État de la disponibilité lié à la surveillance ServiceNow : état actif/inactif

Caractéristique et description (suite)

Fonctionnalité	Description
Activation et notifications des alertes clés	Flexibilité pour définir des alertes avec des seuils spécifiques à vos besoins professionnels, et configurer les membres de votre équipe qui reçoivent les notifications et la méthode.
Analyse	Affichez des comparaisons des performances des mesures clés au fil du temps.
Triage	Instantané d’instance ponctuel fournissant des métadonnées pour résoudre les problèmes en direct
Rapports	Générez rapidement des rapports à télécharger et à partager avec les parties prenantes de votre équipe.
Aide	Obtenez de l’aide sur les outils d’Instance Observer, la revue terminologique, les vidéos explicatives et les documents pertinents.

Matrice de prise en charge par package Impact

Certaines fonctionnalités de génération de rapports d’observateur d’instance varient selon le package Impact auquel vous êtes abonné. Reportez-vous au graphique de la matrice de prise en charge ou contactez votre équipe de compte pour plus d’informations.

- ✓ = Pris en charge
- X = Non pris en charge

Fonctionnalité et prise en charge Package Impact

Fonctionnalité	Guidé	Avancés	Total
Disponibilité de l’instance (état actif/inactif) Consultez Disponibilité pour en savoir plus.	#	#	#
Graphiques de visualisation des performances (KPI) Reportez-vous à la rubrique Performances pour en savoir plus.	#	#	#
Reporting Consultez Rapports pour en savoir plus.	Sélectif	Plein	Plein
Alertes Consultez Activation et notifications des alertes clés pour en savoir plus.	X	#	#
Analyse Consultez Analyse pour en savoir plus.	X	X	#
Détection d’anomalies	X	X	#
Conservation des données	45 jours	6 mois	6 mois

i Remarque :

Pour en savoir plus sur la prise en charge des abonnements, reportez-vous à [Packages d'impact](#).

Limites de la facilité d'entretien**i Remarque :**

Instance Observer est disponible pour les clients dans les environnements GCC (Commercial and Government Community Cloud). L'E/S n'est actuellement pas disponible dans d'autres environnements réglementés ou sur site.

Accueil

La page d'accueil fournit un instantané de l'intégrité globale de votre instance.

Accédez à des informations précieuses sur la disponibilité des instances, des informations de base sur les centres de données, y compris des informations de haut niveau sur les comptes de base de données, le nombre de transactions utilisateur, les délais de réponse, etc.

Accédez à la **Impact > Intégrité de la plateforme > Moniteur > Observateur d'instance**.

What's New
The latest refresh of Instance Observer brings many new enhancements, check out what's new in our release notes.
[Release note](#)

Your production instances and instance observer KPIs (Last 24 hours)

Instance Name	Instance Type	Primary Database	User Transaction Count	Average Response Time	SQL Response Time
sn-demo	Production	14.22TB	86.75/min	0.90s	0.92s

[View all instances](#)

Instance Availability

Instance	Instance Type	Instance Availability
sn-demo	Production	✓

[View all instances](#)

Alerts (Last 24 hours)

Instance	Instance Type	Monitoring Alerts	Self-Service Alerts
sn-demo	Production	2	0

[View all instances](#)

i Remarque :

La prise en charge **des alertes d'observateur d'instance n'est** disponible que pour les packages Advanced et Total d'impact ServiceNow.

Expérience utilisateur

Explorez la surveillance des utilisateurs en temps réel pour analyser l'expérience utilisateur et les aperçus des performances dans la télémétrie de l'observateur d'instance sous forme de répartitions au niveau du nœud, du type de transaction, de l'URL et de l'utilisateur pour les clients Impact Total.

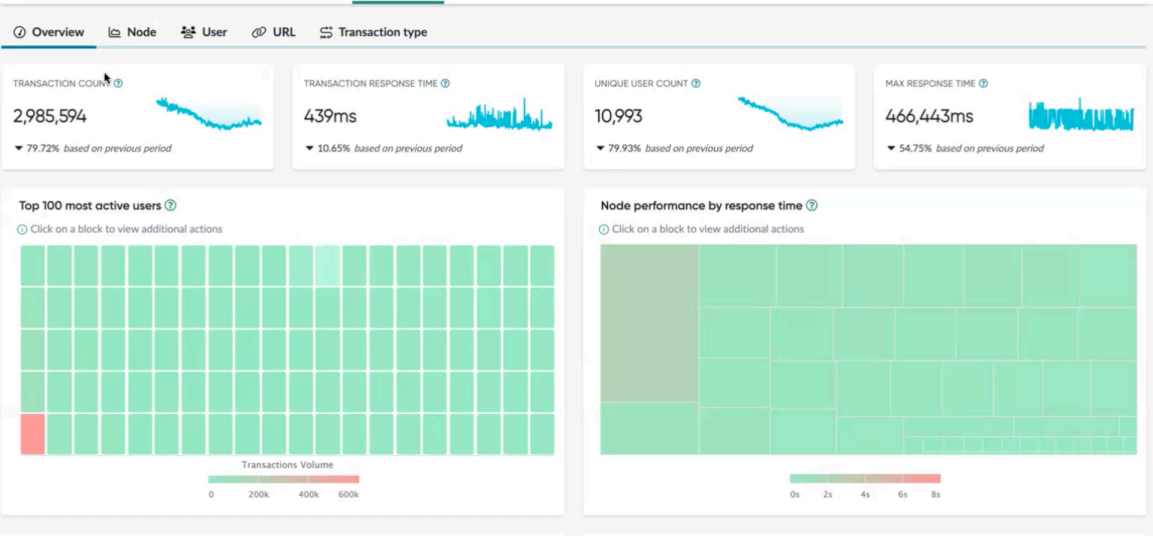
Vue d'ensemble

Pour les notes de version du 3e trimestre :

- Accédez à pour [Expérience utilisateur](#) visualiser rapidement les problèmes de votre base d'utilisateurs en fonction du type et du volume de transactions, des pannes ou des dégradations de service, et accédez à l'URL affectée spécifique pour les clients d'Impact Total.

- Recherchez une URL spécifique qui entraîne une augmentation du délai de réponse des transactions.
- Analysez les données au niveau du nœud et du type de transaction pour détecter les valeurs aberrantes et les transactions de tendance.
- Identifiez les utilisateurs impactés par une panne ou une dégradation de service.
- Visualisez rapidement votre base d'utilisateurs en fonction du volume de transactions.

La page de vue d'ensemble décompose l'historique des utilisateurs et le nombre de transactions en plusieurs widgets et graphiques différents dans une vue de tableau de bord.



Vue d'ensemble de l'expérience utilisateur

Type de données	Description
• Nombre de transactions • Temps de réponse de la transaction • Décompte unique des utilisateurs • Temps de réponse max.	Affiche la valeur actuelle, un pourcentage de diminution ou d'augmentation de la tendance historique et un graphique visuel de l'activité.

Traduction automatique

Vue d'ensemble de l'expérience utilisateur (suite)

Type de données	Description
Top 100 des utilisateurs les plus actifs	• Passez la souris sur un bloc utilisateur pour afficher un ID utilisateur chiffré et le nombre de rapports de transactions pour cette période. ◦ Les blocs verts représentent les utilisateurs sans avertissement de seuil ◦ Les blocs rouges indiquent un volume de transaction qui dépasse le seuil général. • Sélectionnez un bloc d'utilisateurs pour afficher les détails de l'entrée. i Remarque : L'ID utilisateur est anonymisé. Les administrateurs ont la possibilité d'accepter la collecte de données non anonymisées.
Performances des nœuds par délai de réponse	• Passez la souris sur une tuile pour afficher le nom du nœud et le délai de réponse de ce nœud. ◦ Les blocs verts représentent les nœuds avec des temps de réponse moyens. ◦ Les blocs rouges indiquent une augmentation du temps de réponse en dehors des paramètres moyens pour le nœud. • Sélectionnez un bloc de nœuds pour afficher les détails de l'entrée.
Nombre de transactions de nœuds	Sélectionnez un point sur le graphique pour afficher des actions supplémentaires et explorer les détails de la transaction.
Temps de réponse du nœud	Sélectionnez un point sur le graphique pour afficher des actions supplémentaires et explorer les détails de la transaction.

i Remarque :
L'expérience utilisateur dans Instance Observer peut ne pas être disponible pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, pour les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints, ou pour les fournisseurs de services gérés.

Gérer l'expérience utilisateur

Explorez les transactions détaillées pour un utilisateur ou un nœud pour une période donnée.

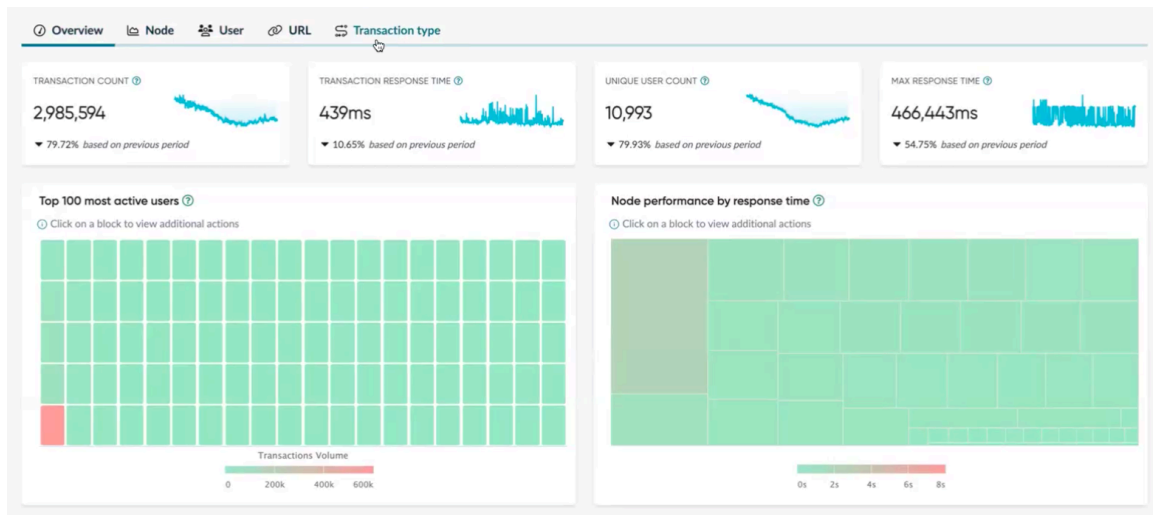
Avant de commencer

i Remarque :
Activer via le portail IDE où l'administrateur client examine les termes et conditions et s'abonne via la page Gérer les autorisations

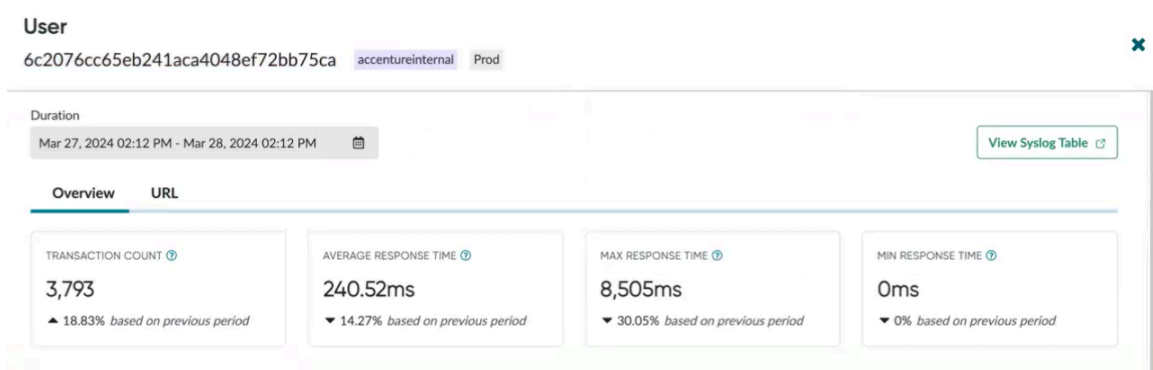
Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Impact > Intégrité de la plateforme > Moniteur > Observateur d'instance > Analyse > Expérience utilisateur**.
2. Sélectionnez une instance et une plage de dates dans les options de filtre.
Sélectionnez **Mettre à jour les paramètres par défaut de l'instance** pour configurer les paramètres d'instantané par défaut.
3. Sélectionnez **Obtenir un instantané** pour charger les graphiques de données de l'expérience utilisateur.
Les options d'analyse des données suivantes sont disponibles :
 - Vue d'ensemble
 - Nœud
 - Utilisateur
 - URL
 - Type de transaction



4. Explorez chaque point de données pour ouvrir les détails particuliers.
Par exemple, sélectionnez un point de données utilisateur sur le graphique. Les détails de la transaction de l'utilisateur s'ouvrent avec divers points de données. Sélectionnez chaque point de données pour l'explorer plus en détail.



5. Sélectionnez l’onglet URL pour accéder à chaque transaction URL spécifique.

User

6c2076cc65eb241aca4048ef72bb75ca

accentureinternal

Prod

Duration

Mar 27, 2024 02:12 PM - Mar 28, 2024 02:12 PM

View Syslog Table

Overview

URL

URL accessed in 6c2076cc65eb241aca4048ef72bb75ca 18

Filter Applied: 27 Mar 2024 06:40 pm to 28 Mar 2024 11:20 am x

URL	Transaction Type	Average response time (ms)	Transactions	Max response time (ms)
/api/now/v1/search/sources/text	rest	481.02	60	1,205.00
/incident_list.do	list	262.00	6	785.00
/api/now/v1/batch	batch_rest	254.26	78	1,493.00
/api/now/session/notification	rest	172.16	44	1,652.00
/api/now/ui/history	rest	96.00	2	170.00
/xmlhttp.do	xmlhttp	80.45	682	1,706.00
/api/now/guided_tours/autolaunc	rest	66.40	97	1,345.00
/sys_attachment.do	other	35.50	2	36.00

1 to 10 of 18Page 1 of 2

Performances

Surveillez toutes vos instances 24 h/24 et 7 j/7 en un seul endroit avec des mesures et des alertes en temps quasi réel sur les performances et la disponibilité dans Observateur d’instance. Générez divers graphiques de vue d’ensemble des mesures d’intégrité et de performances de l’instance et explorez des points de données spécifiques avec le dépannage recommandé.

Prenez des décisions basées sur les données en fonction de vos utilisateurs, de votre plateforme et de vos applications, accédez à des données de télémétrie des performances des instances en temps quasi réel et historiques, et visualisez de manière proactive les données de performance des instances sur les instances avec des métadonnées ponctuelles.

Avantages clés

- Affichez les tendances historiques des données de performance.
- Identifiez et examinez les anomalies de performances.
- Affichez des tâches et des transactions spécifiques en cours d’exécution à un moment donné.
- Accédez à une analyse approfondie des mesures de performances sélectionnées

Premiers pas avec les graphiques de performances

Procédez comme suit pour générer des graphiques de performances à l’aide d’Observateur d’instance.

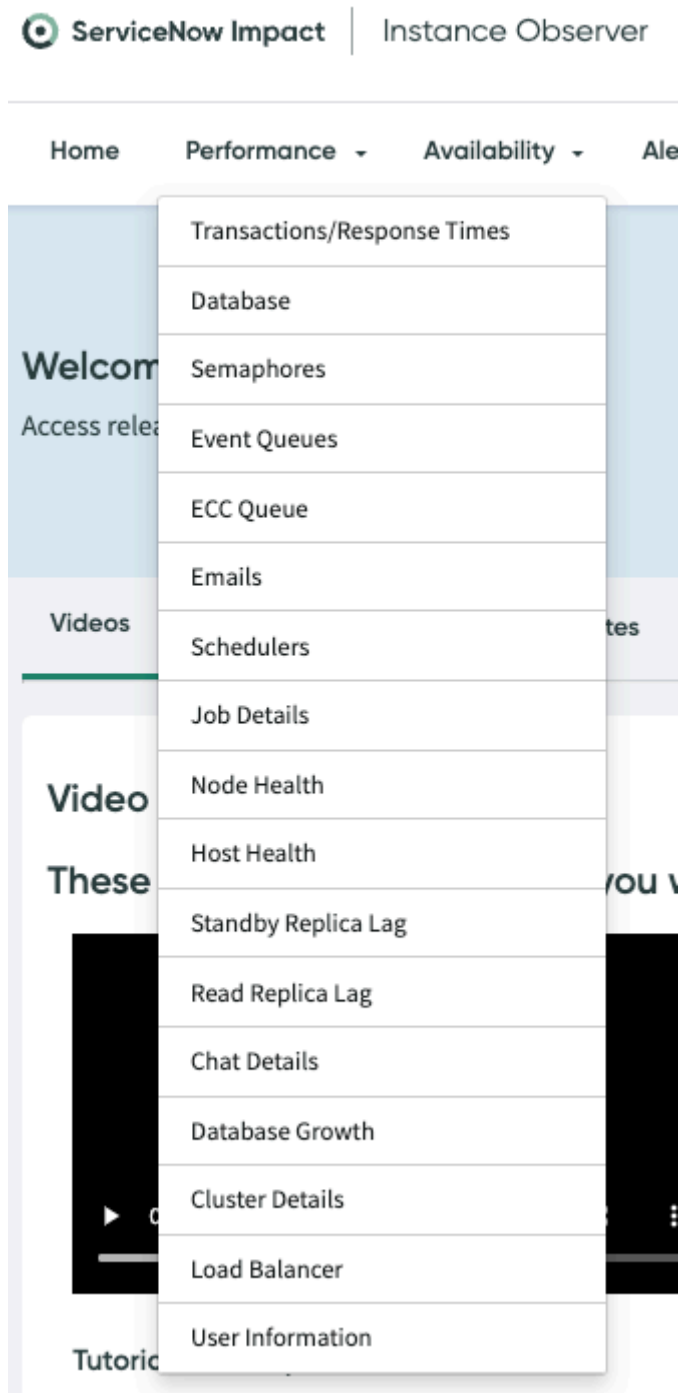
Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Traduction automatique

Procédure

1. Accédez à la **Impact > Intégrité de la plateforme > Moniteur > Observateur d'instance**.
2. Dans le menu **Performances**, sélectionnez l'option de télémétrie à évaluer.



3. Sélectionnez les options de génération de rapports :

- Instance
- Plage de dates
- Mesures (Les mesures disponibles dépendent du rapport sélectionné.)
- Options et modules complémentaires

Traduction automatique

4. Sélectionnez **Obtenir un instantané**.

i Remarque :

Options disponibles dans les rapports et les graphiques :

- Sélectionnez un point de données pour afficher des actions supplémentaires ou supprimez l'entrée.
- Cliquez avec le bouton droit pour isoler un point de données.
- Sélectionnez et faites glisser le curseur sur le graphique pour l'explorer.
- Téléchargez des fichiers PNG, SVG ou CSV ou affichez les transactions sur l'instance.
- Modifiez le type de rapport.

Détection d'anomalies

Instance Observer détecte de manière proactive les anomalies de mesures cycliques ou non cycliques sous le graphique des performances du package Impact Total sur les instances de production. Les anomalies représentent des valeurs hors norme basées sur des modèles historiques. Chaque anomalie peut ne pas représenter un problème, mais vous en informe, vous décidez de la criticité et configurez les alertes en conséquence.

Les mesures cycliques se présentent sous la forme d'un ensemble complet d'événements qui se répètent régulièrement dans le même ordre ou dans une période régulièrement répétée. Les mesures non cycliques sont des mesures qui se répètent de manière irrégulière ou sur des périodes répétées aléatoires et moins prévisibles. Une anomalie, également connue sous le nom de valeur aberrante, est un point de données inhabituel, rare ou non conforme aux modèles ou à la distribution attendus des données.

Cinq mesures cycliques sont suivies :

- **Nombre de transactions** : la somme à l'échelle de l'instance de toutes les transactions d'interface utilisateur d'un type interne appelé *UI_TYPE*.
- **Temps de réponse du serveur** : temps d'exécution moyen ou moyen pour *UI_TYPE* transactions.
- **Temps de réponse SQL** : moyenne signalée du délai de réponse de la base de données mesuré au niveau de la couche d'application qui commence lorsqu'une requête est envoyée à la base de données et se termine lorsque la réponse a été reçue.
- **Moyenne de sémaphore** : nombre moyen de transactions de l'utilisateur final traitées simultanément sur une période d'une minute.
- **Mémoire maximale du nœud** : mémoire maximale en Mo utilisée par nœud à un point de données donné dans l'historique. Cette valeur est généralement comprise entre 1000 Mo et 2048 Mo.

User Transaction Count

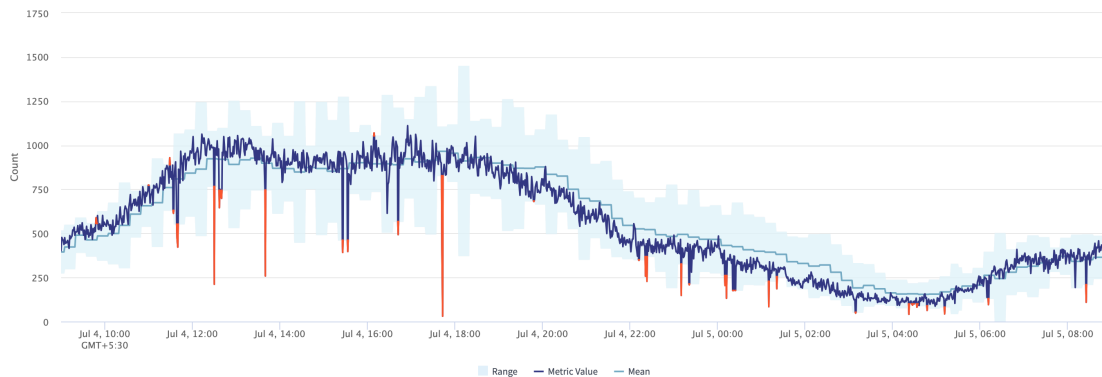
Transaction count is the instance-wide sum of all transactions of a certain type known as "UI_TYPE". Essentially can be considered to cover only "clas...[Show More](#)

Default Anomalies **41** Alert **0**

< Jul 4, 2023 09:00 AM - Jul 5, 2023 09:00 AM >

[How anomalies are calculated and plotted](#)

Anomalies Past Period Trend
41 **50** **9↓**



- L'axe X représente l'heure et l'axe Y représente les mesures réelles selon la plage de dates sélectionnée. Par exemple, le graphique linéaire affiche les valeurs du nombre de transactions au fil du temps. Les anomalies sont indiquées par un code couleur rouge sur le graphique et représentent l'occurrence d'une anomalie dans les données. L'emplacement de la marque rouge dépend du critère ou de l'algorithme utilisé pour détecter les anomalies.
- La plage représente les limites supérieure et inférieure avec une distribution normale des mesures en fonction de leur modèle de jeu de données historique.
- La ligne moyenne représente la valeur moyenne sur quatre semaines des mesures permettant de comparer l'écart à un moment donné.

Détection d'anomalie de tâche

Les graphiques des anomalies de tâches suivent le nombre de travaux planifiés exécutés simultanément pour chaque heure de la journée avec la mesure de superposition de la moyenne du nombre de transactions pour chaque heure. Toutes les barres du graphique qui présentent une ou plusieurs tâches anormales sont mises en surbrillance en rouge. Sélectionnez le lien détaillé de l'histogramme pour afficher les détails du niveau de poste.

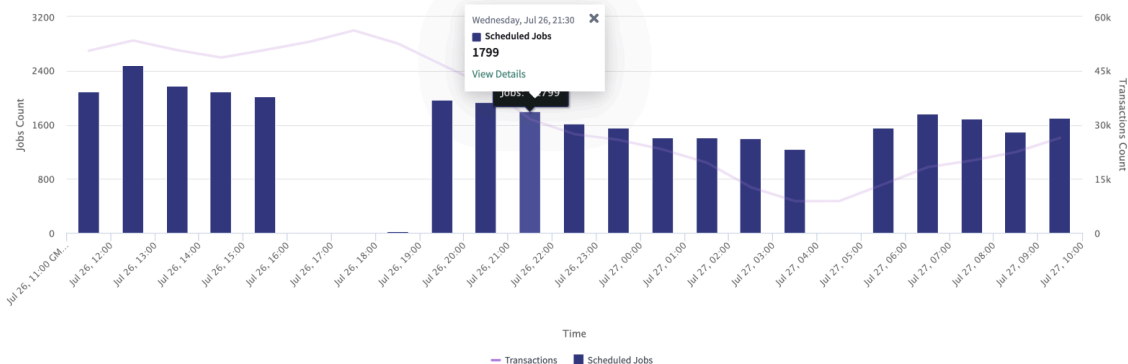
Les détails de la tâche représentent les tâches planifiées toutes les heures ainsi que la moyenne des transactions respectives de cette instance.

Job Executions Anomalies **40** Alert **37**

< Jul 26, 2023 11:12 AM - Jul 27, 2023 11:12 AM >

[Click on a block to view details](#)

[Download](#)



Explorez dans le détail des tâches planifiées toutes les heures une tâche de récurrence individuelle pour n'importe quelle heure de la journée, puis explorez le modèle d'exécution de la même tâche au cours des sept derniers jours. Cela peut aider à effectuer de bout en bout la cause première des tâches qui prennent généralement un temps constant à terminer et qui subissent soudainement une augmentation ou une diminution significative du temps d'exécution, ce qui indique un problème de performance possible.



Critère de tâche planifiée

Pour que la tâche soit considérée comme une tâche planifiée, elle doit satisfaire au moins à un des critères suivants :

- La tâche s'exécute au moins une fois pour chaque jour de la semaine.
- La tâche s'est exécutée au moins une fois par semaine au cours des quatre dernières semaines.

Calcul du nombre moyen de transactions

Pour chaque heure d'un jour donné, la somme du nombre de transactions des quatre dernières semaines pour le même jour et la même heure est calculée. Par exemple, en récupérant la somme des nombres de transactions des quatre derniers lundis pour la quatrième heure et en faisant la moyenne des valeurs pour le calcul final.

Identification des anomalies de tâche

Au cours des quatre dernières semaines, pour chaque heure d'exécution de la tâche, la durée moyenne est calculée avec la valeur de l'écart type, qui est la valeur moyenne, additionnée à 5 multipliée par la valeur de l'écart-type.

Cette valeur sert de plage supérieure pour la tâche pour cette heure. Si la tâche est en cours d'exécution à la quatrième heure et qu'au cours des quatre dernières semaines, la durée moyenne d'une tâche à cette heure est de dix minutes et que l'écart-type est de deux minutes, la plage supérieure sera $10 + (5 \times 2) = 20$ minutes.

Si l'exécution de la tâche en cours d'exécution prend plus de 20 minutes, la tâche est identifiée comme une anomalie.

Réponse à une anomalie

Toutes les anomalies ne représentent pas un problème, mais les valeurs aberrantes détectées en fonction des modèles historiques. Configurez les alertes en conséquence après avoir analysé la criticité de l'anomalie détectée. Consultez la rubrique [Configurer les alertes d'anomalie](#) pour plus d'informations sur les alertes.

Configurer les alertes d'anomalie

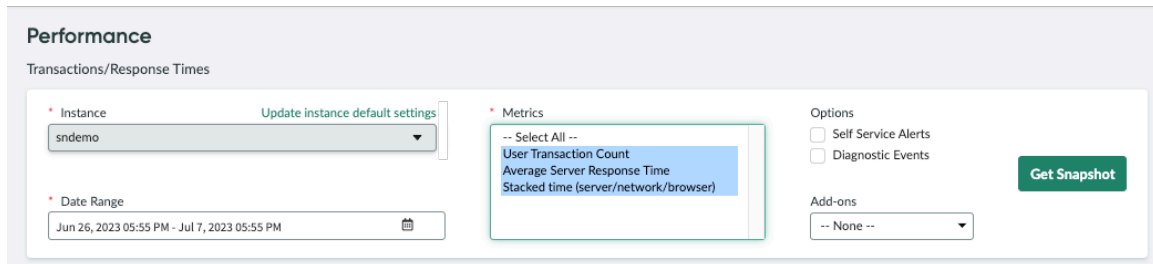
Configurez les alertes d'anomalie basées sur les valeurs hors norme des mesures sur les modèles historiques dans Observateur d'instance.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Impact > Intégrité de la plateforme > Moniteur > Observateur d'instance**.
2. Dans le menu **Performances**, sélectionnez **Transactions/Temps de réponse**.



3. Sélectionnez les options de génération de rapports :

- Instance
- Plage de dates
- Mesures
- Options :
 - Alertes en libre-service
 - Événements de diagnostics
- Compléments

4. Sélectionnez **Obtenir un instantané**.

i Remarque :

Options disponibles dans les rapports et les graphiques :

- Sélectionnez un point de données pour afficher des actions supplémentaires ou supprimez l'entrée.
- Cliquez avec le bouton droit pour isoler un point de données.
- Sélectionnez et faites glisser le curseur sur le graphique pour l'explorer.
- Téléchargez des fichiers PNG, SVG ou CSV ou affichez les transactions sur l'instance.
- Modifiez le type de rapport.

Edit alert configuration

Transactions (Drop) - Instance

Critical



5. Affinez les alertes à l'aide des options répertoriées.

- Par exemple, définissez un seuil qui déclenche une alerte si les anomalies du nombre de transactions persistent pendant plus de 10 minutes ou dépassent un certain nombre d'écart-types par rapport à la moyenne en continu pendant plus de 10 minutes au-dessus ou au-dessous de la plage, respectivement. Les anomalies de tâche ciblent X % des tâches anormales en fonction du temps d'exécution et suivent les détails de ces tâches.
- Testez et affinez l'alerte en simulant le temps de persistance, choisissez la fenêtre d'une anomalie de 5, 10, 15 minutes, etc., ou sélectionnez les 5, 10 ou 15 premiers pourcentages de tâches et vérifiez que les alertes sont déclenchées correctement. Ajustez le seuil d'alerte, si nécessaire, pour vous assurer que le système fournit des alertes significatives et exploitables.
- Choisissez la méthode appropriée pour envoyer des alertes en fonction de vos besoins. Cela peut inclure des notifications par e-mail, des messages SMS ou l'intégration.
- Surveillez en permanence les alertes générées par le système. Examinez régulièrement les anomalies détectées pour comprendre les causes sous-jacentes et prendre les mesures appropriées, telles qu'une enquête sur les problèmes potentiels ou la réalisation d'analyses plus approfondies.

Algorithme de détection d'anomalies

Instance Observer détecte les anomalies via le modèle statistique Z-score, également appelé méthode univariée.

La détection d'anomalie analyse un ensemble de cinq mesures : mémoire maximale, moyenne de sémaphore, délai de réponse SQL, délai de réponse du serveur et nombre de transactions. Le modèle de détection a été validé à l'aide d'échantillonnages avec plusieurs instances de données quotidiennes, hebdomadaires et mensuelles.

Les mesures représentant les anomalies à l'aide du modèle Z-score sont le nombre de transactions, le temps de réponse du serveur et le temps de réponse SQL. Les mesures représentant les anomalies à l'aide d'une approche basée sur un seuil supérieur sont la moyenne de sémaphore, la mémoire maximale du nœud et l'exécution des tâches. Reportez-vous à [Premiers pas avec les graphiques de performances](#) pour plus de détails sur les cinq mesures.

Méthodologie basée sur le seuil supérieur

La méthodologie basée sur le seuil supérieur utilise des mesures avec une limite épuisante. Par exemple, la mesure A, qui a une valeur moyenne de sémaphore de 14 ou 16, qui est utilisée sur la plateforme pour limiter le nombre de transactions qui peuvent se produire sur un nœud à la fois afin de protéger les ressources sur le nœud. Métrique B, mémoire maximale de 2 Go, où la mémoire de chaque nœud a une capacité maximale prédéfinie. Dans tous ces cas similaires, la situation n'est alarmante que lorsque les mesures sont plus proches de la limite d'épuisement. Même si l'écart est supérieur à la moyenne, mais inférieur à la limite d'épuisement, la limite seuil n'entraînera pas d'alarme.

Méthodologie Z-score

Un score Z est une mesure numérique qui décrit la relation entre une valeur et la moyenne d'un groupe de valeurs. Le score Z est mesuré en termes d'écarts-types par rapport à la moyenne. Si un score Z est égal à 0, le score du point de données est identique au score moyen.

La formule de calcul d'un score Z est $z = (x - \mu) / \sigma$:

- x : Le score brut des données, comme moyenne mobile des 15 minutes précédentes
- μ : La population de données signifie que correspond à la moyenne des quatre semaines précédentes, le même jour, la même heure et la même minute.
- σ : l'écart-type du remplissage des données

Lors du calcul des scores Z ou des comparaisons, il est essentiel de prendre en compte ces modèles de données analysées avec des modèles cycliques inhérents. La cyclicité dans un jeu de données fait référence à des modèles répétitifs qui se produisent à intervalles réguliers, tels que des cycles quotidiens, hebdomadaires ou saisonniers. Par exemple, les données sur les ventes peuvent présenter des valeurs plus élevées pendant les périodes de vacances ou des valeurs plus faibles pendant les périodes creuses.

Le score de cyclicité est la similarité entre deux séries, qui mesure la similarité entre deux vecteurs et permet de s'assurer que le modèle de score Z fournit des informations fiables et identifie les anomalies ou les valeurs aberrantes réelles tout en tenant compte des modèles naturels des données.

Le score cyclique est calculé au niveau de l'instance avec une sélection de données de quatre semaines divisées en incréments vectoriels de deux semaines, à l'exclusion des week-ends. Le score renvoie le score de similarité entre les deux, où un score plus élevé indique une tendance de similarité plus alignée dans les données vectorielles comparées.

Disponibilité

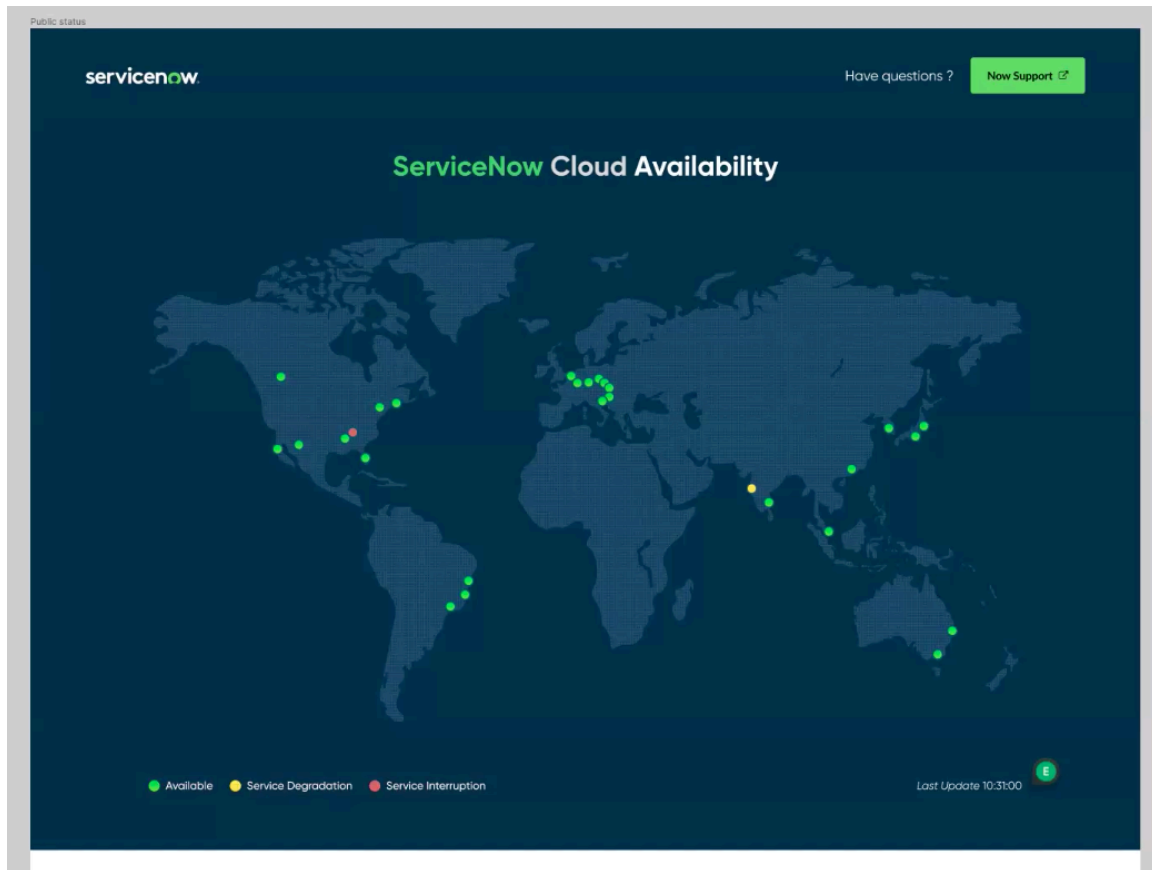
Afficher l'instance en direct État de disponibilité lié à la surveillance de la plateforme ServiceNow : état actif/inactif

Disponibilité dans le cloud

Vérifiez la disponibilité d'un centre de données ServiceNow spécifique, la dégradation du service ou l'absence d'interruption.

La disponibilité dans le cloud est affichée dans une vue de carte du monde avec des indicateurs d'état colorés représentant la disponibilité de chaque centre de données.

- Disponible : Vert
- Dégradation du service : jaune
- Panne de service : rouge



Découvrez quel centre de données est disponible et s'il existe une panne ou une tendance spécifique d'activité. Sélectionnez un centre de données spécifique dans la carte pour développer les détails.

Traduction automatique

Data Center Availability

IAD (Washington, DC - US)

● Service Interruption

1 Active Event



Use Instance Observer to view other issues that may be impacting your services.

[Instance Observer](#)

Summary

Last updated : YYYY-MM-DD HH:MM:SS

ServiceNow has detected a network event that may have impacted your service. Users may have experienced intermittent availability of your ServiceNow instance. ServiceNow is working to properly diagnose this issue as quickly and effectively as possible. We will update this case with additional details as information becomes available. We apologize for this inconvenience; your satisfaction is our top priority.

Data center availability

PAST 90 DAYS



Last 90 days service issues

Traduction automatique

Accédez directement à Instance Observer, affichez les résumés de la disponibilité et les détails des problèmes de service des 90 derniers jours.

Activation et notifications des alertes clés

Utilisez la fonctionnalité d'activation des alertes clés d'Observateur d'instance pour avoir la flexibilité nécessaire pour définir des alertes avec des seuils historiques par incréments de quatre semaines, spécifiques à vos besoins professionnels et configurer les membres de votre équipe qui reçoivent les notifications.

Vue d'ensemble

L'activation des alertes clés vous fournira des alertes proactives sur les moyennes mobiles, une statistique qui capture la variation moyenne dans une série de données au fil du temps, pour six mesures essentielles :

- 1. Transaction (augmentation) Instance** : indique que la moyenne mobile des transactions augmente d'un certain pourcentage de sa médiane historique pour une certaine période.
- 2. Transaction (abandon) Instance** : indique que la moyenne mobile des transactions diminue d'un certain pourcentage de sa médiane historique pour une certaine période.
- 3. Délai de réponse - Instance** : indique que la moyenne mobile du délai de réponse est supérieure à la médiane historique au cours d'une certaine période.
- 4. Délai de réponse de la base de données** : indique que la moyenne mobile du délai de réponse de la base de données est supérieure à la médiane historique au cours d'une certaine période.
- 5. Moyenne de sémaphore par défaut** : indique que la moyenne de sémaphore par défaut approche des limites de la concurrence maximale d'un certain facteur au cours d'une certaine période.
- 6. Profondeur de la file d'attente de sémaphore par défaut** : indique que la profondeur de la file d'attente de sémaphore par défaut approche des limites de profondeur de file d'attente maximale d'un certain facteur au cours d'une certaine période.

i Remarque :

Il est important de noter que chaque notification peut ne pas représenter un problème, mais qu'elle signale un point de données inhabituel ou non conforme aux modèles attendus pour cette mesure spécifique. Les utilisateurs peuvent être proactifs, si nécessaire, et donner suite à une notification en conséquence, ce qui peut éviter un problème futur.

Instance Observer utilise le score P pour évaluer l'utilisation des instances, puis calcule les seuils exclusivement pour ces instances. Le score P est une notation déterminée par le nombre de transactions sur une instance, fournissant un score plus élevé lorsque les transactions de l'instance restent stables de manière constante.

- Lorsqu'une instance atteint le score P requis pour l'éligibilité, les utilisateurs voient une bannière leur permettant d'adhérer à la fonctionnalité d'activation des alertes. Les utilisateurs recevront des seuils intelligents dans le cadre de la condition **recommandée par l'E/S** pour les six mesures dérivées des données historiques.
- Si une instance a un score P faible, la bannière d'adhésion à la fonctionnalité d'activation des alertes ne sera pas visible. Le P-Score est régulièrement actualisé et, au fur et à mesure que les instances se développeront à l'avenir, vous verrez la possibilité d'activer la fonctionnalité d'activation des alertes. Les seuils sont actualisés automatiquement chaque semaine pour les instances répondant aux critères de score P minimum.

Configurer les alertes clés

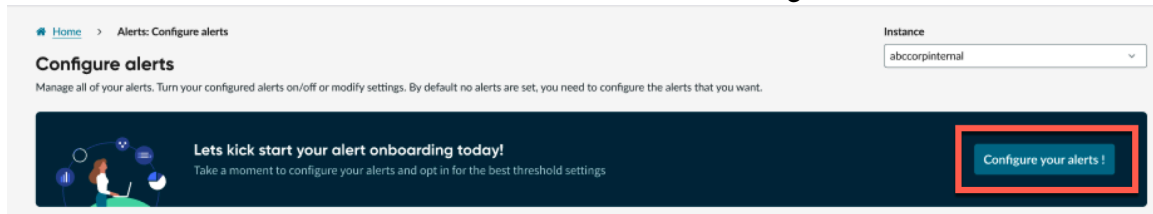
Procédez comme suit pour configurer les alertes clés sur une instance où les alertes critiques n'ont pas encore été configurées.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Impact > Intégrité de la plateforme > Moniteur > Accéder à l'observateur d'instance**
2. Connectez-vous à Observateur d'instance et accédez à **Alertes > Configurer les alertes**.



Une bannière de notification s'affiche.

3. Sélectionnez **Configurer vos alertes**.
Les alertes pour les mesures choisies par le système s'affichent.
4. Sélectionnez jusqu'à cinq alertes dans la liste **déroulante Nombre maximal d'alertes par jour/par mesure** à recevoir pour chaque mesure par jour.
Le nombre maximal d'alertes sélectionnées dépend de chacune des six mesures système disponibles. Si vous choisissez un maximum de deux alertes pour chaque mesure, vous recevez 12 alertes, comme nombre maximal d'alertes chaque jour. Par exemple (2 alertes) X (6 mesures) = 12 alertes. Le nombre d'alertes est réinitialisé tous les jours à 00h00

Alert configuration abccorinternal x

1 2 3
 Configure Alerts Set Notification Review & Create

we will be learn about your instance and its usage and suggest the best suitable condition to for meaning full alerts.

To configure optimum threshold for each alert, how many alerts would you like to receive per day.

*Max alerts per day / per metric

5

Alerts

Transaction drop instance

Set an alert if your transactions moving average drops by a certain percentage of its historic median for a certain time period.

Transaction increase instance

Set an alert if your transactions moving average increases by a certain percentage of its historic median for a certain time period.

Response time instance

Set an alert if moving average of database response time is greater than the historical median in a certain time period.

Database response time

Set an alert if moving average of response time is experienced greater than of the historical median for a certain time period.

Default semaphore mean

Set an alert if default semaphore mean is approaching limits of max concurrency by a certain factor in a certain time period.

Default semaphore queue depth

Set an alert if default semaphore queue depth is approaching limits of max queue depth by a certain factor in a certain time period.

[Cancel](#) [Set Notification >](#)

UTC.

5. Sélectionnez **Définir la notification**.

La page de configuration des alertes se charge et la règle de notification **par défaut** est automatiquement

sélectionnée.

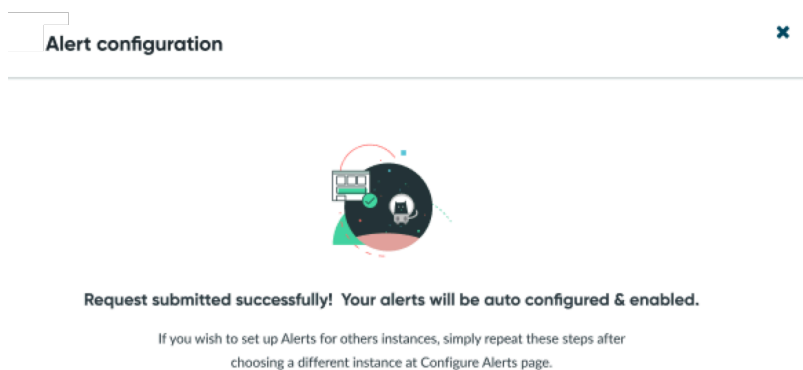
6. Facultatif : Sélectionnez **Configurer la notification** pour créer une règle personnalisée.

Le lien **Comment configurer les règles de notification** contient des informations sur la création de notifications personnalisées. Les options de règles comprennent le nom de la règle, les destinataires et les méthodes de notification.

7. Sélectionnez **Examiner et créer** pour afficher le résumé des alertes à configurer et la règle de notification.

8. Sélectionnez **Créer une alerte** ou **Définir la notification** pour revenir à la page de configuration des notifications.

Une notification s'affiche pour confirmer la configuration de l'alerte.



Résultats

Après la soumission de la demande, les six alertes sont activées automatiquement, aucune intervention manuelle n'est requise. Si vous souhaitez afficher le seuil d'alerte, naviguez vers **Modifier la configuration d'alerte** pour accéder à la condition recommandée par l'E/S.

i Remarque :

Si une ou plusieurs alertes sur les six disponibles ne sont pas activées automatiquement, cela signifie qu'aucun seuil n'est disponible pour cette mesure spécifique en raison d'une utilisation limitée dans l'instance.

Que faire ensuite

[Gérer les alertes de l'observateur d'instance](#)

Générer des seuils pour les alertes clés

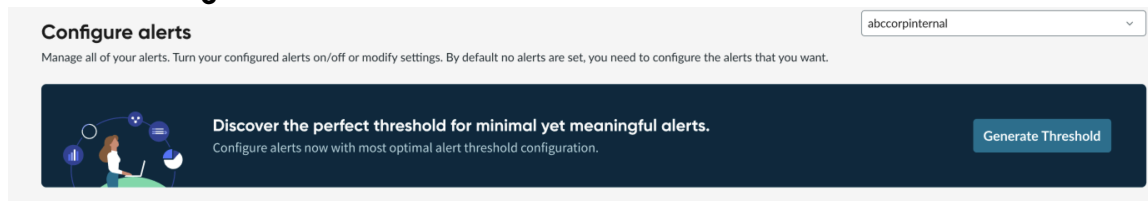
Pour une instance où des alertes critiques ont déjà été configurées, vous pouvez obtenir des seuils améliorés pour recevoir des alertes améliorées ou minimales.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Impact > Intégrité de la plateforme > Moniteur > Observateur d'instance > Alertes > Configurer les alertes.**



Une bannière de notification s'affiche. Si la bannière vous invite à configurer les alertes, reportez-vous à la section [Configurer les alertes clés](#).

2. Sélectionnez **Générer un seuil**.
L'écran Configuration des alertes s'affiche.
3. Sélectionnez jusqu'à cinq alertes dans la liste **déroulante Nombre maximal d'alertes par jour/par mesure** à recevoir pour chaque mesure par jour.
Le nombre maximal d'alertes sélectionnées dépend de chacune des six mesures système disponibles. Si vous choisissez un maximum de deux alertes pour chaque mesure, vous recevez 12 alertes, comme nombre maximal d'alertes chaque jour. Par exemple (2 alertes)

X (6 mesures) = 12 alertes. Le nombre d'alertes est réinitialisé tous les jours à 00h00

To configure optimum threshold for each alert, how many alerts would you like to receive per day?

* Max alerts per day / per metric

5

Alerts



Transactions (Drop) - Instance

Set an alert if your transactions moving average drops by a certain percentage of its historic median for a certain time period.



Transactions (Increase) - Instance

Set an alert if your transactions moving average increases by a certain percentage of its historic median for a certain time period.



Response Time - Instance

Set an alert if moving average of response time is experienced greater than of the historical median for a certain time period.



Database Response Time

Set an alert if moving average of database response time is greater than the historical median in a certain time period.



Default Semaphore (Mean)

Set an alert if default semaphore mean is approaching limits of max concurrency by a certain factor in a certain time period.



Default Semaphore (Queue Depth)

Set an alert if default semaphore queue depth is approaching limits of max queue depth by a certain factor in a certain time period.

UTC.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Un message de confirmation s'affiche.

Alert configuration



Your new alert thresholds are available now

You need to accept & save the conditions under each alert to start using ServiceNow recommended threshold.

5. Accédez à la **Modifier la configuration des alertes**.

Une bannière bleue d'information s'affiche avec une configuration d'alerte recommandée.

Traduction automatique

Currently Configured Alert
When the anomaly persists for more than 5 minute(s) below the normal range [View Alerts](#) Alert On

Configure Alert Condition

'IO Recommended' configuration is available. Please select the condition and proceed by clicking 'Save' to implement it.

Conditions: Anomaly based condition Snooze time: - 90 + minute(s)

Set an alert if any anomaly detected based on historical pattern or transactions moving average drops by a certain percentage of its historic median for a certain time period.

6. Sélectionnez la bannière **Configurer la condition d'alerte**.

7. Sélectionnez **Enregistrer**.

8. Répétez ces étapes pour les alertes restantes.

Remarque :

Si une bannière de condition d'alerte n'est disponible pour aucune des six conditions d'alerte, les données de seuil ne sont pas disponibles pour cette mesure spécifique pour le moment. Les seuils sont régulièrement actualisés et les recommandations deviennent disponibles.

Une fois que les alertes sont activées avec les seuils recommandés, les détails peuvent être mis à jour manuellement.

9. **Facultatif :** Sélectionnez **Configurer la condition d'alerte** pour une mesure sélectionnée.

10. **Facultatif :** Lors de la modification d'une configuration d'alerte, sélectionnez **Modifier le nombre**

Configure Alert Condition

Conditions: IO Recommended Snooze time: - 90 + minute(s)

Set an alert if any anomaly detected based on historical pattern or transactions moving average increases by a certain percentage of its historic median for a certain time period.

Moving average increases by **10** % of the historical median for more than **5** minute(s)

Maximum alert(s) per day **2**

Change Alert Count Simulate Change

d'alertes.

11. **Facultatif :** Sélectionnez une valeur d'alerte maximale de cinq, puis sélectionnez

Change alert count

Warning: Changing the Max alert count will change the threshold for this metric & new updated threshold will be applied automatically for alerting.

How many alerts do you want receive per day for a metric?

*Max alerts per day / metric

5

Cancel Submit

Soumettre.

Une fois le changement envoyé, le seuil précalculé est récupéré en fonction du nouveau nombre maximal d'alertes pour la mesure spécifique. Vous revenez à la fenêtre Modifier la configuration des alertes.

12. Sélectionnez **Enregistrer** dans la fenêtre Modifier la configuration des alertes pour appliquer les modifications.
13. Répétez le même processus pour chaque alerte afin de modifier des configurations d'alerte de mesures supplémentaires.

i Remarque :

Si vous choisissez trois alertes maximales par jour, vous pouvez recevoir jusqu'à trois notifications d'alertes par jour pour cette mesure spécifique. Le nombre d'alertes est réinitialisé tous les jours à 00h00 UTC.

Gérer les alertes de l'observateur d'instance

Agissez sur les alertes de seuil d'Observateur d'instance (E/S) directement à partir de la notification.

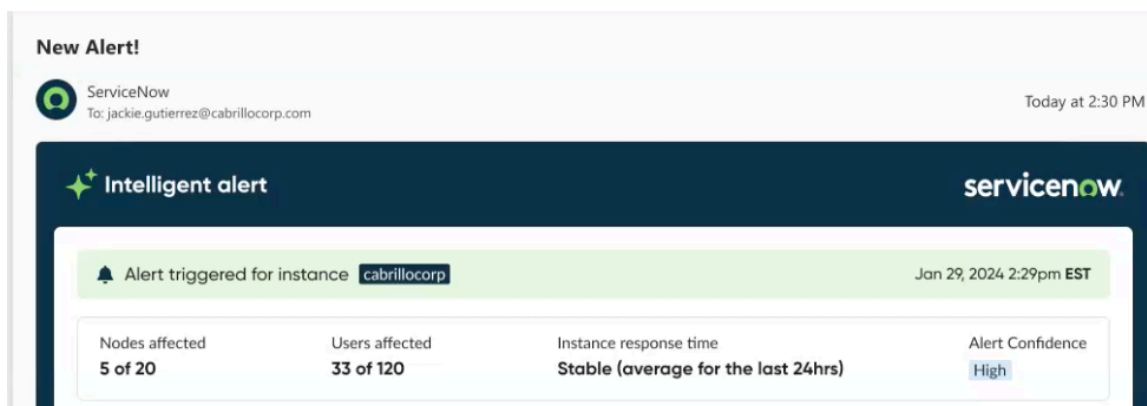
Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

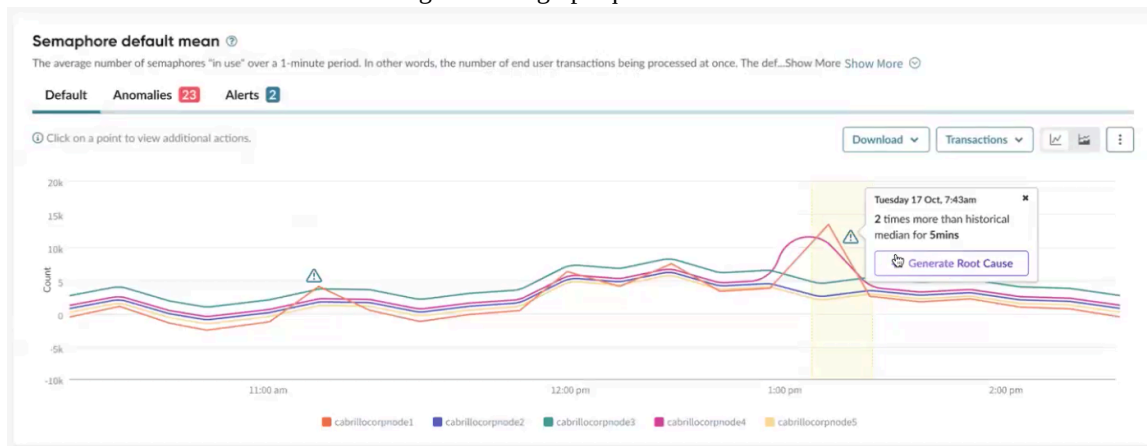
Procédure

1. Ouvrez une notification de seuil d'alerte.

Les notifications par e-mail proviennent de ServiceNow et l'objet est Nouvelle alerte !.



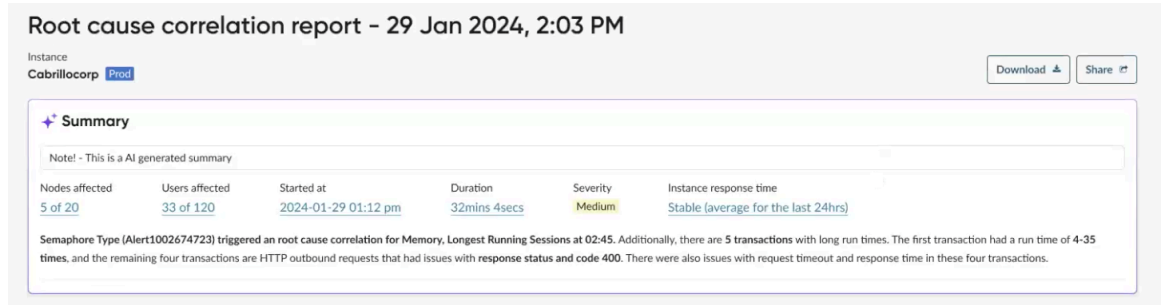
2. Sélectionnez la bannière d'alerte à diriger vers le graphique de seuil dans Observateur d'instance.



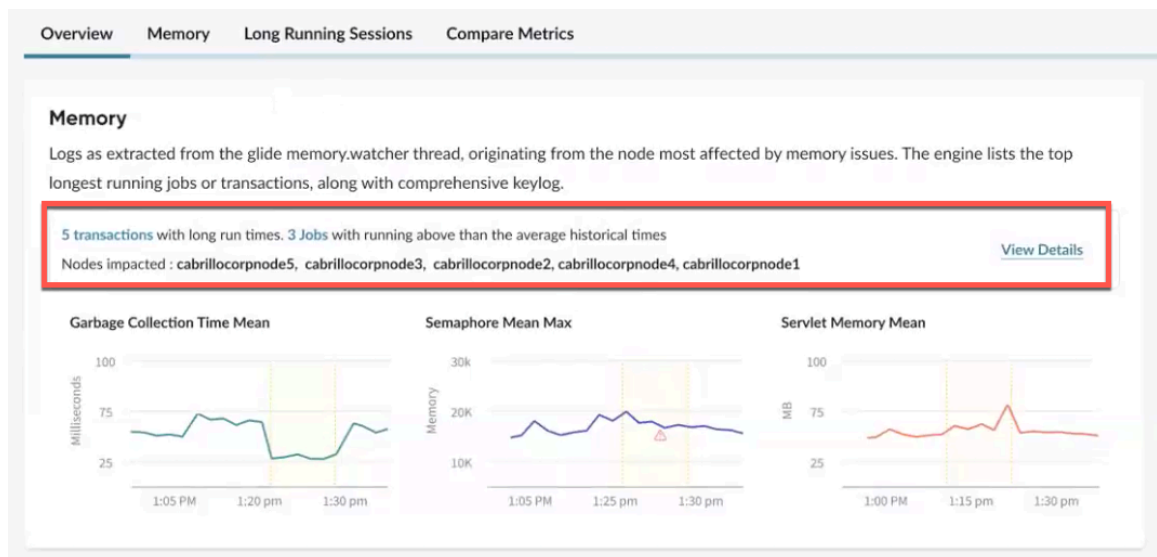
3. Passez la souris sur une icône d'alerte pour obtenir des informations générales sur l'anomalie.
4. Sélectionnez **Générer la cause première** pour ouvrir la table d'historique de corrélation de la cause première (RCC).

- Sélectionnez une entrée pour afficher le résumé de la cause première et les graphiques de mesures indiquant où un problème potentiel peut exister.

- **Résumé du graphique de corrélation de la cause première**



- **Graphiques de mesures**



- Les options de menu disponibles varient en fonction du type de corrélation de cause première.
- Triez la table par date/heure de création pour afficher les entrées les plus récentes dans l'ordre chronologique.
 - Explorez le nœud impacté jusqu'à la tâche affectée.

Nodes Impacted ⓘ

Node	Type	Impact Rank	GC Pause Duration(secs) ▲																																																		
▼ cabrillocorpnod 5	Worker	1	20.354																																																		
<table><tr><th>Job Name</th><th>Job Count</th><th>Worker</th><th>Started</th><th>Age</th></tr><tr><td>Clean Expired Rollback Contexts</td><td>328</td><td>JOB: EAM - Update on PC Hardware</td><td>2024-29-01 01:00:14</td><td>03:42:12 ⋮</td></tr><tr><td>SLA update (already breached)</td><td>925</td><td>glide.scheduler.worker.7</td><td>2024-29-01 02:00:21</td><td>02:44:10 ⋮</td></tr><tr><td>Transforming: ISET0151110 using map NAS</td><td>234</td><td>glide.scheduler.worker.0</td><td>2024-29-01 02:00:16</td><td>02:43:56 ⋮</td></tr><tr><td>Workflow107222d5db02c554747be665059619b0</td><td>123</td><td>glide.scheduler.worker.6</td><td>2024-29-01 01:00:47</td><td>01:23:36 ⋮</td></tr><tr><td>Table Cleaner</td><td>425</td><td>glide.scheduler.worker.6</td><td>2024-29-01 01:00:11</td><td>01:23:32 ⋮</td></tr><tr><td>Workflow996ce241b0a45d01d6d624abc4bcb48</td><td>112</td><td>glide.scheduler.worker.5</td><td>2024-29-01 02:00:11</td><td>00:47:48 ⋮</td></tr><tr><td>JPMC_RSAM: Get/Post RSAM</td><td>234</td><td>glide.scheduler.worker.7</td><td>2024-29-01 02:00:19</td><td>00:46:26 ⋮</td></tr><tr><td>JPMCPProcessDataEventsP55</td><td>123</td><td>glide.scheduler.worker.3</td><td>2024-29-01 01:23:12</td><td>00:29:59 ⋮</td></tr><tr><td>Data Event Message</td><td>111</td><td>glide.scheduler.worker.2</td><td>2024-29-01 01:11:09</td><td>00:27:02 ⋮</td></tr></table>				Job Name	Job Count	Worker	Started	Age	Clean Expired Rollback Contexts	328	JOB: EAM - Update on PC Hardware	2024-29-01 01:00:14	03:42:12 ⋮	SLA update (already breached)	925	glide.scheduler.worker.7	2024-29-01 02:00:21	02:44:10 ⋮	Transforming: ISET0151110 using map NAS	234	glide.scheduler.worker.0	2024-29-01 02:00:16	02:43:56 ⋮	Workflow107222d5db02c554747be665059619b0	123	glide.scheduler.worker.6	2024-29-01 01:00:47	01:23:36 ⋮	Table Cleaner	425	glide.scheduler.worker.6	2024-29-01 01:00:11	01:23:32 ⋮	Workflow996ce241b0a45d01d6d624abc4bcb48	112	glide.scheduler.worker.5	2024-29-01 02:00:11	00:47:48 ⋮	JPMC_RSAM: Get/Post RSAM	234	glide.scheduler.worker.7	2024-29-01 02:00:19	00:46:26 ⋮	JPMCPProcessDataEventsP55	123	glide.scheduler.worker.3	2024-29-01 01:23:12	00:29:59 ⋮	Data Event Message	111	glide.scheduler.worker.2	2024-29-01 01:11:09	00:27:02 ⋮
Job Name	Job Count	Worker	Started	Age																																																	
Clean Expired Rollback Contexts	328	JOB: EAM - Update on PC Hardware	2024-29-01 01:00:14	03:42:12 ⋮																																																	
SLA update (already breached)	925	glide.scheduler.worker.7	2024-29-01 02:00:21	02:44:10 ⋮																																																	
Transforming: ISET0151110 using map NAS	234	glide.scheduler.worker.0	2024-29-01 02:00:16	02:43:56 ⋮																																																	
Workflow107222d5db02c554747be665059619b0	123	glide.scheduler.worker.6	2024-29-01 01:00:47	01:23:36 ⋮																																																	
Table Cleaner	425	glide.scheduler.worker.6	2024-29-01 01:00:11	01:23:32 ⋮																																																	
Workflow996ce241b0a45d01d6d624abc4bcb48	112	glide.scheduler.worker.5	2024-29-01 02:00:11	00:47:48 ⋮																																																	
JPMC_RSAM: Get/Post RSAM	234	glide.scheduler.worker.7	2024-29-01 02:00:19	00:46:26 ⋮																																																	
JPMCPProcessDataEventsP55	123	glide.scheduler.worker.3	2024-29-01 01:23:12	00:29:59 ⋮																																																	
Data Event Message	111	glide.scheduler.worker.2	2024-29-01 01:11:09	00:27:02 ⋮																																																	
➤ cabrillocorpnod 2	Worker	2	14.254																																																		
➤ cabrillocorpnod 3	Worker	3	11.547																																																		

8. Sélectionnez la tâche pour ouvrir les détails de la tâche avec des informations granulaires sur les transactions et les journaux.

Job details cabrillocorp Prod Create a Case ⓘ ✕

Summary

Node	Jobname	Job Started at	Job Count	Duration
cabrillocorpnod2	Ds_dsrn_nas_nodeflattable_scheduleJob	2024-01-29 01:12 pm	458	19:39:11

Transaction

Transaction ID	Latest Timestamp	Transaction / Worker Name	Transaction Timestamp
af2b21cdfb4e ⓘ	2024-01-30 03:39:46	JOB: Insight - Cloud DB Instances	2024-01-29 01:16:46

Logs ⓘ

2024-01-29 01:16:14 PM EST 87.12 mins John, Doe

One instance of "com.glide.sys.cache.CacheMan" loaded by "com.snc.orbit.container.tomcat8.Tomcat8\$OrbitTomcatClassLoader @ 0x921c6918" occupies 253,247,200 (17.0075%) bytes. [Error] The memory is accumulated in one instance of "java.util.concurrent.ConcurrentHashMap\$Node[]" loaded by "<system class loader>".
Keywords java.util.concurrent.ConcurrentHashMap\$Node[] com.snc.orbit.container.tomcat8.Tomcat8\$OrbitTomcat8 ClassLoader @ 0x921c6918 com.glide.sys.cache

2024-01-29 01:16:14 PM EST 1.12 mins Elizabeth, Street

One instance of "com.glide.sys.cache.CacheMan" loaded by "com.snc.orbit.container.tomcat8.Tomcat8\$OrbitTomcatClassLoader @ 0x921c6918" occupies 253,247,200 (17.0075%) bytes. [Error] The memory is accumulated in one instance of "java.util.concurrent.ConcurrentHashMap\$Node[]" loaded by "<system class loader>".
Keywords java.util.concurrent.ConcurrentHashMap\$Node[] com.snc.orbit.container.tomcat8.Tomcat8\$OrbitTomcat8 ClassLoader @ 0x921c6918 com.glide.sys.cache

9. Pour une enquête plus approfondie, sélectionnez **Créer un ticket** et soumettez les informations récapitulatives capturées.

Notifications de l'observateur d'instance

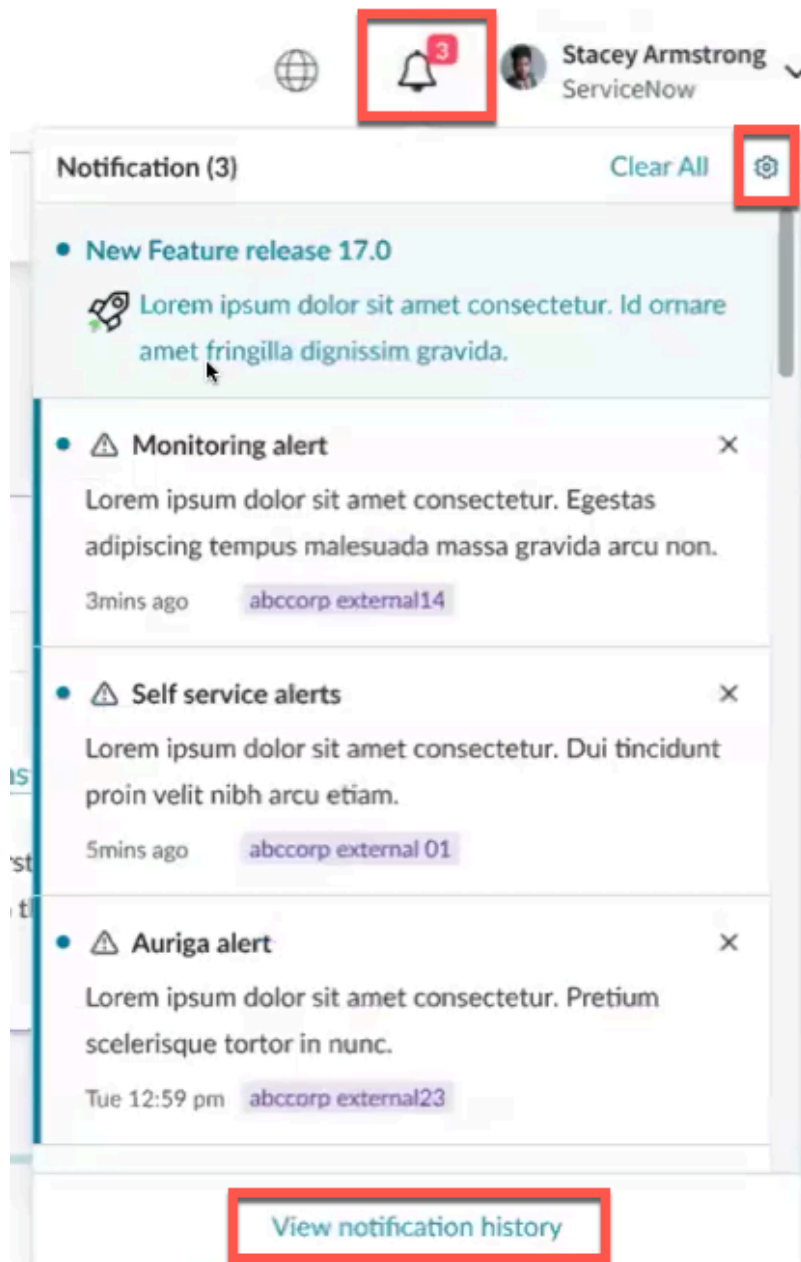
Les notifications d'alertes et d'autres activités système sont affichées sur la bannière Observateur d'instance.

Un indicateur de notification est disponible et permet d'accéder directement aux notifications intégrées à l'application qui sont envoyées aux comptes e-mail ou SMS de l'utilisateur, telles que les alertes et les nouvelles versions.

- Accédez directement à l'enregistrement pour afficher les détails.
- Utilisez l'historique des notifications pour afficher la liste complète des 72 dernières heures.

Traduction automatique

- Effacez les alertes du panneau de notification.
- Accédez aux paramètres de notification pour les alertes intelligentes et les alertes de surveillance à partir du panneau.



Traduction automatique

Analyse

Affichez des comparaisons des performances des mesures clés dans le temps avec le package Impact Total.

Comparer les jeux de données (version, dates)

Comparez et comprenez les mesures de deux versions/correctifs pour voir l'impact des changements

Transactions principales

Analysez et comparez vos transactions principales pour une instance spécifique au cours d'une plage de dates sélectionnée.

Schémas de requêtes

Visualisez les tendances et superposez les mesures clés pour voir l'impact

Triage

Instantané d'instance ponctuel fournissant des métadonnées pour résoudre les problèmes en direct.

Rapports

Générez rapidement des rapports à télécharger et à partager avec les personnes concernées de votre entreprise, ce qui rend les organisations plus rapides, plus intelligentes et plus efficaces dans la gestion des performances de leur instance.

Visualisez les données de télémétrie des performances des instances dans le temps et générez rapidement des rapports à partager avec votre équipe et les personnes concernées de l'entreprise.

Exécutez un rapport sur n'importe quelle instance pour générer un résumé téléchargeable sur l'intégrité quotidienne de l'instance, les tendances des performances ou la croissance de la base de données.

Options du rapport

Adaptez divers rapports spécifiques aux besoins de votre entreprise en quelques étapes.

Accédez à la **Observateur d'instance** > **Rapports** > . Sélectionnez le **type de rapport**, l'instance et la **plage de dates** pour le rapport.

Sélectionnez **Générer un rapport** pour que le rapport s'affiche. Sur la page du rapport, vous pouvez télécharger le rapport ou planifier son exécution périodique.

Pour obtenir des informations supplémentaires sur un rapport, sélectionnez **Aide** > **Mesures** dans le menu principal et sélectionnez l'option dans le menu de droite.

Matrice de prise en charge par package Impact

Certaines fonctionnalités de génération de rapports d'observateur d'instance varient selon le package Impact auquel vous êtes abonné. Reportez-vous à la matrice de prise en charge pour en savoir plus.

- ✓ = Pris en charge
- X = Non pris en charge

Matrice de support des rapports de performance

	Guidé	Avancés	Total
Rapport Mesures de performance quotidiennes	#	#	#
Rapport sur les tendances de performance	X	#	#
Rapport sur la croissance de la base de données	#	#	#
Conservation des données	45 jours	6 mois	6 mois
Alertes en libre-service	X	#	#

i Remarque :

Pour en savoir plus sur la prise en charge des abonnements, reportez-vous à [Packages d’impact](#).

Rapport sur les mesures de performance quotidiennes

Il existe six sous-rapports de mesures de performances quotidiennes disponibles qui montrent un instantané actuel de l’intégrité de l’instance.

Sous-rapport et description

Rapport	Description
ServiceNow Intégrité de la plateforme	• Reflète la disponibilité des nœuds, la réponse et les temps de latence. • Compare la disponibilité et les anomalies d’aujourd’hui et des 30 derniers jours. • Les rapports sont basés sur les seuils système définis dans le système et codent par couleur les anomalies en conséquence, avec le vert, le jaune ou le rouge.
Indicateur d’intégrité	• Affiche le nombre de transactions lentes, de requêtes et de tâches de longue durée. • Compare les nombres entre aujourd’hui, hier et la moyenne des 30 derniers jours. • Les rapports sont basés sur les seuils système définis dans le système et les codes couleur des nombres en conséquence, avec vert, jaune ou rouge.
10 principales transactions lentes	• Trouve les transactions les plus exécutées en termes de temps d’exécution total, puis prend les 10 premières transactions qui entraînent le temps d’exécution moyen le plus élevé. • Les résultats répertorient la page de l’instance avec les temps d’exécution moyens et totaux, ainsi que le nombre total d’exécutions de la page.

Traduction automatique

Sous-rapport et description (suite)

Rapport	Description
10 principales requêtes lentes	• Trouve les requêtes les plus exécutées en termes de temps d'exécution total, puis prend les 10 premières requêtes qui entraînent le temps d'exécution moyen le plus élevé. • Les résultats répertorient la requête ainsi que les temps d'exécution moyens et totaux, ainsi que le nombre total d'exécutions de la requête.
10 meilleures tâches à exécution longue	• Trouve les tâches dont la durée est la plus élevée en minutes. • Les résultats répertorient le nom de la tâche, le nœud, l'agent et la durée.
Tickets de support critique	• Répertorie le nombre total de tickets de prise en charge de gravité 1 et 2 dans l'en-tête de rapport. • Fournit les numéros de ticket sous forme de liens, la zone, la priorité et l'état, ainsi que le suivi de l'ouverture du problème.

Rapport sur la croissance de la base de données

Plusieurs rapports de croissance de base de données sont disponibles et montrent comment la base de données d'instance a augmenté au cours d'une plage de dates sélectionnée.

i Remarque :
Les clients guidés peuvent choisir une plage allant jusqu'à 45 jours.

Rapport et description de la base de données

Rapport	Description
Base de données primaire	Diverses mesures sur la façon dont la base de données a augmenté ou diminué au cours de la période sélectionnée. Taille totale du DBI basée sur la somme de toutes les tables, calculée toutes les 4 heures.
Base de données par taille (y compris les partitions)	Diverses mesures sur la façon dont la base de données a augmenté ou diminué au cours de la période sélectionnée, y compris les partitions. La taille totale du DBI s'aligne sur les partitions primaires, elle est calculée toutes les 4 heures et peut être utilisée pour visualiser la croissance de la base de données au fil du temps.
20 meilleures tables (par taille)	Répertorie le nom de la table, la taille (Go), la croissance et le taux sur 1 jour, ainsi que le taux de croissance sur 7 jours.

Rapport sur les tendances de performance

Explorez plus en détail les mesures de performances sélectionnées.

Les options de rapport suivantes sont disponibles en ce qui concerne les performances du système :

- Heures des transactions/rapports
- Réponse de la base de données
- Profondeur de sémaphore
- Files d'attente d'événements
- Tâches récurrentes et en cours d'exécution
- Mémoire
- Résumés des sessions d'utilisateurs

Aide

Accédez aux notes de version, aux vidéos explicatives et bien plus encore à partir de la page du centre d'aide d'Instance Observer.

Il existe quatre options de menu dans le centre d'aide :

- Didacticiels vidéo : affichez des vidéos pour vous aider à comprendre les options qui s'offrent à vous dans Observateur d'instance.
- Vue d'ensemble des mesures : fournit des informations sur les mesures et les rapports disponibles accessibles avec des définitions utiles.
- Notes de version : Contient des informations sur chaque version d'Observateur d'instance.
- Documents pratiques : accédez à la documentation directement liée à la fonctionnalité Observateur d'instance.

HealthScan

ServiceNow HealthScan est un outil de diagnostic qui vous aide à comprendre l'intégrité actuelle de votre instance, à identifier les problèmes et les revers potentiels et à prendre des mesures correctives rapides.

Vue d'ensemble

Impact utilise HealthScan pour vous aider à comprendre et à améliorer l'intégrité de votre ServiceNow instance. Basé sur les définitions des meilleures pratiques recueillies lors de l'analyse de milliers d'instances, cet outil analyse rapidement votre ServiceNow instance pour fournir des points de données dans cinq catégories clés : sécurité, évolutivité, performances, facilité de gestion et facilité d'utilisation.

- Améliorez votre compréhension de l'intégrité de l'instance grâce à l'utilisation de centaines de vérifications des bonnes pratiques
- Réduire la dette technique et optimiser les performances
- Prévenir les erreurs de mise en œuvre courantes

Tableau de bord d'évaluation de l'intégrité

Consultez les résultats détaillés de l'évaluation de l'état de santé. Collaborez plus étroitement avec l'équipe Impact pour hiérarchiser, examiner et traiter les résultats de santé de la plateforme des meilleures pratiques.

Vue d'ensemble

L'évaluation de l'intégrité affiche le nombre total de résultats et de comparaisons par rapport à une analyse précédente. Le rapport d'évaluation présente les constatations dans cinq catégories ainsi que l'ensemble des catégories.

Afficher le rapport par :

- Résultats totaux : tous les résultats détaillés et les nombres, comparaison avec l'analyse précédente et zones opérationnelles pour prendre des mesures
- % du score d'intégrité : affiche l'augmentation ou la diminution du pourcentage du score statistique depuis l'analyse précédente
- Nombre total de résultats par produits : divise les résultats de l'analyse par application spécifique sur l'instance, par catégorie.

Champs de rapport d'évaluation de l'intégrité

Champ	Description
Catégorie	Chaque tuile représente une catégorie d'évaluation : • Global • Facilité de gestion • Performances • Sécurité • Évolutivité • Expérience utilisateur i Remarque : Passez la souris sur l'icône i pour obtenir des descriptions.
Total actuel	Le nombre ciblé est le nombre total de violations des bonnes pratiques de la dernière analyse de santé.
Total précédent	Le nombre avec l'indicateur de flèche vers le haut ou vers le bas représente le nombre total de violations des bonnes pratiques par rapport à l'analyse précédente HealthScan pour comparaison.
Acte	Il est fortement recommandé de remédier à ces résultats, généralement des problèmes prioritaires de gravité 1.
Recommandé	Il est recommandé de donner suite à ces constatations. Il s'agit généralement d'une priorité de gravité 2.
Discuter	Des résultats qui peuvent apporter des améliorations, mais qui ne sont pas d'une gravité critique.

Vues

Sélectionnez cette option pour afficher l'évaluation par vue de résumé ou par vue de liste. Basculez vers la vue de liste pour afficher les enregistrements de résultats individuels consignés à partir de l'analyse sélectionnée.

Traduction automatique

Vue récapitulative

La vue Résumé affiche le total des résultats et la répartition des résultats pour chaque catégorie. Par défaut, la vue Résumé est sélectionnée et affiche les informations d'évaluation sous forme de tuiles.

ServiceNow Impact

Search

Jackie Gutierrez
Impact Demo
TOTAL

Activity CenterInitiatives & AcceleratorsPlatform HealthValue JourneyProduct AdoptionImpact Benefits & UsageCreate New

Diagnose platform health

ScorecardHealth Assessment

Health Assessments

Review prescriptive guidance, leading practices content, and technical analysis of your ServiceNow instance health. [Learn more about Health Assessment.](#)

Instance typeInstanceScan

ProductionImpact Demo2023-12-15 - H5X27946255

Summary ViewList view

Health Assessment report for Impact Demo

H5X27946255 | Published on 2023-05-19 8:15 AM | [Exclusions applied](#)

View report byTotal findingsHealth Score (%)Total findings by products

Total	Manageability	Performance	Security	Upgradeability	User Experience
3743	3046	349	16	194	138
▲ 3696	▲ 3027	▲ 348	▲ 2	▲ 193	▲ 126
Act 193	Act 19	Act 149	Act 4	Act 3	Act 18
▲ 186	▲ 18	▲ 149	▼ 2	▲ 3	▲ 18
Recommend 1015	Recommend 610	Recommend 146	Recommend 7	Recommend 187	Recommend 65
▲ 988	▲ 597	▲ 146	▲ 3	▲ 186	▲ 56
Discuss 2535	Discuss 2417	Discuss 54	Discuss 5	Discuss 4	Discuss 55
▲ 2522	▲ 2412	▲ 53	▲ 1	▲ 4	▲ 52

Traduction automatique

Vue liste

La vue de liste affiche la liste des résultats individuels qui ont été journalisés au cours d’une analyse particulière.

Descriptions des champs de la vue de liste

Champ	Description
Résultat	Identificateur unique de l’enregistrement des résultats
Description brève	Problème réel détecté lors de l’analyse
Définition #	Numéro de référence technique recherché lors d’une analyse
Détails	Fournit un contexte supplémentaire de l’occurrence de violation
Occurrences	Nombre total d’occurrences où le même type d’infraction peut se produire dans plusieurs tables et plusieurs champs i Remarque : Le lien hypertexte des occurrences vous dirige vers l’instance pour accéder à la résolution du problème.
Meilleure action	Lien vers des articles de la base de connaissances ou de la documentation du produit concernant la façon de traiter le résultat

All Findings

HSX3793219 | Published on 2024-02-22 5:30 PM | Exclusions applied

Filter

Finding	Short description	Definition#	Details	Occurrences	Category	Rating	Products	Best action
HSF365310173	Fields without hints	HSD0001018	sn_si_incident.u_bugcrowd_target_name missing a hint in 1 forms	1	User Experience	2	Security Incident Response	View best action
HSF365310185	Fields without hints	HSD0001018	sc_req_item.u_order_number missing a hint in 1 forms	1	User Experience	2	Platform Foundation	View best action
HSF365324465	Each Policy Statement should have a valid attestation template.	HSD0002342		1	Manageability	3	Compliance Management	View best action
HSF365324485	Each Policy Statement should have a valid attestation template.	HSD0002342		1	Manageability	3	Compliance Management	View best action
HSF365325028	Each Policy Statement should have a valid attestation template.	HSD0002342		1	Manageability	3	Compliance Management	View best action

i Remarque :
Cette fonctionnalité est disponible dans Impact les packages Guidé, Avancé et Total.

Gérer le tableau de bord d’évaluation de l’intégrité

Traitez les résultats relatifs à l’intégrité de la plateforme à partir du tableau de bord d’évaluation de l’intégrité.

Avant de commencer

Rôle requis : impact_admin

Procédure

1. Accédez à la **Impact > Intégrité de la plateforme > Diagnostiquer > Évaluation de l’intégrité**.
L’onglet Tableau de résultats est également disponible et peut être masqué par votre escouade d’impact, sur demande.

2. Sélectionnez cette option pour afficher l'évaluation par vue de liste ou par vue de résumé.

Product Name	Manageability		Performance		Security		Upgradeability		User Experience		Total
CMDB Workspace	4	▲ 4	0		0		0		0		4
Compliance Management	1409	▲ 1409	0		0		0		0		1409
Configuration Management Database	10	▲ 10	10	▲ 10	0		3	▲ 3	48	▲ 48	71
Customer Service Management	12	▲ 12	1	▲ 1	0		0		2	▲ 2	15
Demand Core	0		1	▲ 1	0		1	▲ 1	1	▲ 1	3

Last scan on 2024-02-22 03:12:12

Sélectionnez un lien vers les résultats pour accéder à l'instance et résoudre directement les problèmes.

3. Filtrez les résultats par nouveau, évaluation ou par catégorie.

Filters

Only show new findings

☐ Only show new findings

Definition rating

☒ Act

☐ Recommend

☐ Discuss

Definition category

☐ Manageability

☐ Security

☐ User Experience

☐ Performance

☐ Upgradeability

Products

Reset all

Cancel

Apply Filters

Traduction automatique

Évaluation mensuelle de l'état de santé

La fonctionnalité d'évaluation mensuelle de l'intégrité fournit Impact aux clients Guided une fonctionnalité en libre-service qui automatise les analyses et les rapports d'évaluation de l'intégrité pour fournir des détails qui peuvent vous aider à améliorer l'intégrité de l'implémentation de votre ServiceNow plateforme.

Vue d'ensemble

À l'aide du portail Impact Digital Experience (IDE), les clients consentent à ce que ServiceNow HealthScan exécute les analyses de santé mensuelles sur une instance spécifiée et reçoive des rapports et des recommandations automatisés.

- Automatisez les rapports d'intégrité de l'instance sans avoir à contacter votre équipe
- En tant que nouveau ServiceNow client, identifiez les facteurs qui contribuent à l'intégrité de votre implémentation de ServiceNow
- Comprendre l'état d'intégrité actuel de leur ServiceNow implémentation au-delà du tableau de résultats d'impact de base
- Établissez une cadence d'analyses pour suivre l'intégrité de votre ServiceNow implémentation au fil du temps
- Préparez-vous à une mise en production substantielle du développement et analysez les impacts potentiels sur la santé
- Effectuer une analyse pour fournir une analyse supplémentaire lorsque des problèmes de santé potentiels sont identifiés

i Important :

Avant de commencer les évaluations de santé mensuelles, votre consentement est requis pour que ServiceNow les ressources analysent votre instance. Vous êtes invité à donner votre consentement lorsque vous planifiez des évaluations de santé mensuelles.

i Remarque :

Cette fonctionnalité est disponible dans le Impact package Guidé.

Ce que vous obtenez

Avec l'opt-in et le self-service, vous bénéficiez des avantages suivants :

- Les analyses mensuelles d'évaluation de l'intégrité d'une instance sélectionnée s'exécutent le sixième jour de chaque mois. Des rapports d'analyse détaillés seront disponibles d'ici quelques semaines.
- Résultats automatisés, rapports et recommandations pour améliorer l'intégrité de votre ServiceNow implémentation

Reportez-vous à la section [Planifier les analyses mensuelles d'évaluation de l'intégrité](#) pour plus d'informations sur la configuration.

Ressources client demandées

Ressources client

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (obligatoire)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l’alignement de l’équipe sur la stratégie d’entreprise et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur système (facultatif)	Maintient la stabilité et la facilité d’utilisation de la ServiceNow plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.

Accords et conditions clients

Pour connaître les contrats client et les conditions, reportez-vous à la description d’Impact Accelerator applicable, disponible à l’adresse <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> .

Exceptions

ServiceNow ressources ne sont pas responsables de la mise en œuvre ou de la gestion de l’évaluation mensuelle de l’état de santé. Toutefois, votre Impact Squad peut vous aider lors du changement d’instance et de l’annulation du service.

Planifier les analyses mensuelles d’évaluation de l’intégrité

Automatisez les analyses et les rapports mensuels d’évaluation de l’intégrité pour aider à améliorer l’intégrité de l’implémentation de votre plateforme ServiceNow.

Avant de commencer

Rôle requis : impact_permission_authorizer

Procédure

1. Accédez à la **Impact > Intégrité de la plateforme > Diagnostiquer**.

Une bannière présente l’évaluation mensuelle de la

Diagnose platform health

Best practices are broken down into 5 categories compared to previous scan, select each category to see how you can improve it.

Turn on monthly health assessment reports

Monitor platform health and minimize technical debt through monthly updates. Each monthly report provides a detailed analysis, segmented by ratings and findings.

Turn on

santé.

2. Sélectionnez **Activer**.

3. Sélectionnez le type d’instance et l’instance à activer pour l’évaluation automatique de l’intégrité et autorisez les analyses.

Traduction automatique

Important :

Si vous ne consentez pas à exécuter les rapports automatisés, les rapports mensuels HealthScan ne seront pas programmés.

Enable monthly health assessment

Assessment with guidance to improve your ServiceNow implementation health.

Highlights

- ✓ Monthly Health Assessment scans a selected instance.
- ✓ Receive automated recommendations to improve the health of your ServiceNow implementation.

Step 1: Select instance

Select the instance you want to use for monthly health assessments.

Instance type

* Instance

Sub - Production

devbox

Step 2: Provide permission

You're about to turn on the monthly health assessment. You can change permissions any time on the manage permissions page.

☒ Permission to scan on selected instances [View terms & conditions](#)

Cancel

Enable

4. Sélectionnez Activer.

- Une bannière de réussite s'affiche avec l'option Demander un accélérateur, si nécessaire, ou Fermer.
- Les analyses sont effectuées mensuellement tant que le consentement est actif.

5. Accédez aux rapports mensuels de HealthScan dans le [Tableau de bord d'évaluation de l'intégrité](#) fichier .**Parcours de valeur**

Utilisez Value Journey pour examiner de plus près votre plan de **valeur** et vos **rapports de valeur commerciale**.

Vue d'ensemble

Le parcours de la valeur constitue une boucle continue du processus de bout en bout de gestion du cycle de vie de la valeur, y compris la vision de la valeur, la création de valeur, la gestion continue, l'optimisation et la validation de la valeur réalisée. Par défaut, ce cycle est exécuté sur une base annuelle, bien que des écarts par rapport à ce délai soient possibles par exception.

Premiers pas

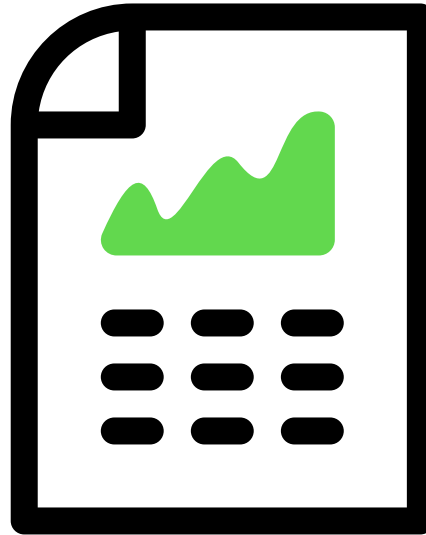
[Objectifs et résultats](#)

[Rapports sur la valeur commerciale](#)

Traduction automatique



Illustrez la valeur au fil du temps avec les objectifs business, qui sont des objectifs de haut niveau liés à des résultats mesurables. Votre équipe vous aidera à comprendre où vous en êtes et ce que vous pouvez faire pour atteindre vos objectifs.



Votre équipe d'impact effectue une évaluation de la réalisation de la valeur et capture les données dans un rapport de valeur.

- Affichez l'onglet Résumé des résultats pour capturer les progrès liés au résultat en un seul endroit.
- Affichez l'onglet Activités de résultat pour obtenir une vue d'ensemble de toutes les activités d'impact liées aux résultats en un seul endroit.

Objectifs et résultats

Le cycle de vie du parcours de valeur commence par la création du plan de valeur, qui capture vos objectifs commerciaux, qui sont des objectifs de haut niveau liés à des résultats mesurables qui aident à illustrer la valeur au fil du temps.

Vue d'ensemble

Votre plan de valeur est la base de la création d'un plan d'impact client personnalisé, recommandez des services, du contenu et de la formation. Vous allez également définir une base de référence et des cibles pour vos mesures, ce qui permet de générer des rapports sur la valeur.

L'objectif est d'établir un objectif d'amélioration annuel par rapport à ces résultats afin de pouvoir saisir les améliorations progressives et la valeur réalisée au cours de l'année à venir. Votre équipe vous aidera à comprendre où vous en êtes et ce que vous pouvez faire pour atteindre vos objectifs.

Home > Objectives and outcomes

Objectives and outcomes

Manage value blueprint



Set a vision and track your progress
Decide which business objectives and outcomes you want to focus on and track your progress.



Get recommendations
See which accelerators will best support your vision.



Communicate success
Tell your transformation story with operational performance and business value reports.

Business objectives
6 of 27

Search by business objective title

Sort by: Creation date Stakeholder group: IT Ops Filter

Product	Operational outcomes	Success metric	Initiative overview
IT OPS Optimize IT Operations Work in progress	ITOM ITOM Reduce Alert Noise Reduce Effort to Convert Ale...	% alert correlation % of auto-created incidents ori	
IT OPS Optimize Contingency Plans Work in progress	BCM Reduce ITDR Redundancy Sp...	IT spend on redundancy and cc	

Understand business objectives
Business objectives are high-level goals tied to measurable outcomes that help illustrate value over time. Your squad will help you understand where you are and what you can do to meet your objectives.

☐ Don't show again [Got It](#)

- Décidez des objectifs commerciaux sur lesquels vous souhaitez vous concentrer et suivez votre progression.
- Découvrez les formations, les accélérateurs, le contenu et les conseils qui soutiendront le mieux votre vision.
- Racontez l'histoire de votre transformation à l'aide de rapports sur les performances opérationnelles et la valeur commerciale.

Personnalisation

Sélectionnez **Gérer le plan de valeur** pour personnaliser les produits à gérer ou à configurer qui s'afficheront dans votre plan de valeur.

FINANCE & LEGAL

Manage objectives and outcomes

Need help? Ask your CSM

1 In Progress **Select** 2 Pending Setup 3 Pending Review

Select your products

We will provide business objectives and operational outcomes based on relevancy and estimated impact on your success.

[Expand all](#) [Save and continue](#)

TECHNOLOGY WORKFLOW

- Application Portfolio Management (APM)
- Business Continuity Management (BCM)
- Cloud Insights
- Enterprise Asset Management (EAM)
- Hardware Asset Management (HAM)
- Integrated Risk Management (IRM)
- IT Operations Management (ITOM)
- IT Service Management (ITSM)
- Software Asset Management (SAM)
- Security Operations (SecOps)
- Strategic Portfolio Management (SPM)

EMPLOYEE WORKFLOW

- Health and Safety (H&S)
- HR Service Delivery (HR)
- Legal Service Delivery (LSD)
- Workplace Service Delivery (WSD)

CUSTOMER WORKFLOW

- Customer Service Management (CSM)
- Field Service Management (FSM)
- Order Management for Telecommunications (OMT)

CREATOR WORKFLOW

- App Engine

OTHER PRODUCTS

- Accounts Payable Operations (APO)
- Supplier Lifecycle Operations (SLO)
- Sourcing & Procurement Operations (SPO)

[Save and continue](#)

Rapports sur la valeur commerciale

À la fin de l'année, ou lors de votre autre période de reporting, votre équipe d'impact effectue une évaluation de la réalisation de la valeur et saisit les données dans un rapport de valeur.

À ce stade, l'équipe passe en revue vos performances pour l'année et compare les points de données à votre état antérieur à l'implémentation afin de déterminer la valeur globale réalisée pour l'année. La performance est également mesurée par rapport aux cibles d'amélioration incrémentielle qui ont été définies au cours de l'activité Plan de valeur afin de déterminer la valeur incrémentielle réalisée au cours de l'année.

- Valeur incrémentale : La valeur des améliorations réalisées au cours de l'année suivant la mise en œuvre de la ServiceNow plateforme.
- Valeur globale : valeur globale et globale que la ServiceNow plateforme a apportée à votre organisation au cours de l'année.

Une boîte à outils de collecte de données est fournie par l'équipe Impact avec une vue d'ensemble détaillée des options de configuration du rapport et des recommandations d'implémentation potentielles pour la collecte des données requises pour votre plan de valeur, votre rapport de performance des résultats et vos rapports sur les valeurs qui font partie du programme Impact.

i Remarque :

L'application Data Collection Store est disponible à l'adresse .ServiceNow® Store

Descriptions et chronologies des rapports de valeurs

Rapport sur la valeur commerciale	Description	Cadence
Base de référence de l'état actuel	• Dans le cadre du plan de valeur, une valeur cible d'amélioration est fixée pour l'année, par exemple pour réduire les tickets de 10 %. • Une ligne de base et un point de référence cible sont définis. La base de référence correspond généralement à l'état actuel et l'objectif sera vérifié dans un an.	Annuel
Base de référence historique	• Dans le cadre de l'évaluation de la réalisation de la valeur, la Success Squad fournit un rapport de valeur pour mettre en évidence la valeur que vous avez réalisée par rapport à si vous n'aviez pas migré vers la ServiceNow plateforme. • Si possible, 12 mois de points de données historiques de votre ancien système doivent être évalués avant la mise hors service.	Annuel
Valeurs réelles trimestrielles	• Dans le cadre de l'examen trimestriel de l'impact, l'équipe de réussite effectue une évaluation trimestrielle du rendement. • Les résultats obtenus pour vos mesures de réussite au cours du dernier trimestre sont comparés à la tendance par rapport à l'objectif qui a été définie dans le cadre du plan de valeur.	Trimestriel
Valeurs réelles des rapports	• Une évaluation de la réalisation de la valeur est effectuée pour créer un rapport de valeur afin de déterminer la valeur totale réalisée. • L'équipe compare les résultats de la période visée par le rapport avec les données de référence historiques. • Il est recommandé d'exécuter la collecte de données pour chacune des mesures de réussite séparément sur une base annuelle au lieu de simplement prendre les nombres totaux qui ont été fournis sur une base trimestrielle.	Annuel

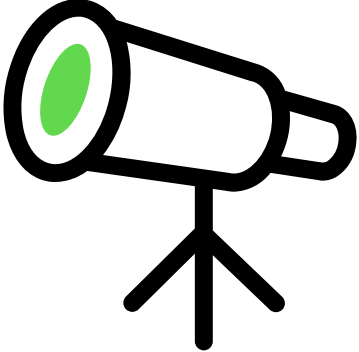
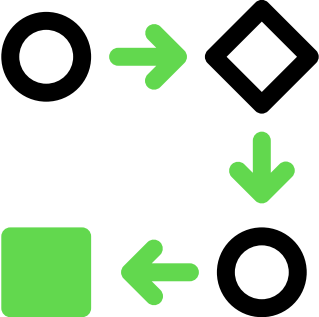
i Remarque :

Le calcul de la réalisation de valeur globale dans le rapport sur la valeur dépend de la capacité à fournir des points de données préalables à la mise en œuvre ou, à défaut, des points de données historiques ServiceNow .

Adoption du produit

Affichez vos options, vos feuilles de route d'adoption de produit et vos abonnements pour votre instance ServiceNow.

Traduction automatique

Cartes d'options	Feuilles de route pour l'adoption de produits	Abonnements
 Affichez l'ensemble du paysage de vos produits ServiceNow sous licence et l'état de leur utilisation.	 Affichez une séquence d'implémentation recommandée pour les options de votre plateforme ServiceNow.	 Consultez la liste de tous les abonnements ServiceNow et du montant d'achat auquel vous avez droit.

Cartes d'options

Découvrez les applications ou les fonctionnalités à votre disposition pour atteindre vos objectifs commerciaux.

Vue d'ensemble

Les cartes de fonctionnalités permettent aux clients d'accéder plus facilement et plus clairement à votre ServiceNow plateforme avec une liste complète des produits et des fonctionnalités que vous avez achetés. Des descriptions de ces options sont fournies et peuvent être approfondies pour explorer des informations supplémentaires à leur sujet.

Vous obtenez des cartes d'options distinctes pour chaque instance, car lorsqu'il existe plusieurs instances, une carte d'options est générée pour chacune d'elles.

L'état des options peut être géré de manière à identifier celles qui sont utilisées, celles qui ne sont pas utilisées, celles qui sont planifiées et celles qui sont en cours d'implémentation. De plus, vous verrez également des recommandations de votre escouade Impact que vous pourrez envisager de mettre en œuvre.

i Remarque :

Si un groupe de parties prenantes a été activé, la carte des options affiche uniquement les instances associées à un groupe de parties prenantes. Si une instance n'est pas affichée sur la carte des options, vérifiez qu'elle est associée à un groupe de parties prenantes. Voir [Vues de groupe](#) pour plus d'informations sur les groupes de parties prenantes.

Page d'accueil

Les cartes d'options sont disponibles dans Impact à partir du menu **Adoption du produit**. Les cartes d'options fournissent un point de référence dans les applications auxquelles vous avez droit.

ServiceNow Impact Across ServiceNow Search

Activity Center ▾ Initiatives & Accelerators ▾ Platform Health ▾ Value Journey ▾ **Product Adoption ▾** Impact Benefits & Usage ▾ Create New ▾

Home > Product adoption: capabilities maps

Product Adoption

Capabilities maps Product adoption roadmaps Subscriptions

Capabilities maps

The full landscape of your ServiceNow capabilities and the status of their usage. [How to read your capabilities](#)

Instance [?](#)
Instance-1 ▾

Last updated [?](#) 2024-02-12 06:01:18 AM

Search by capabilities name [?](#) Availability Usage status Squad recommended Show hidden [?](#)

Show all ▾ All selected ▾ Show all ▾ No ▾ [+ Add manual capability](#)

Overall adoption status

204 Total

Planning 1 Implementing 0 In use 13
Not in use 190 No intent to use 0 Needs validation 0

★ Squad recommended capabilities

Not in use 2
Needs validation 0

Si vous avez plusieurs instances, sélectionnez-en une dans le menu déroulant de sélection. Les informations récapitulatives affichées font référence à l'instance sélectionnée.

Sur les cartes des options, consultez la liste complète des applications et un résumé des options en fonction des filtres sélectionnés. Lorsque vous modifiez les options de filtre, les données affichées sur la carte sont mises à jour en conséquence.

Les filtres disponibles sont les suivants :

- Nom : filtrez par noms d'aptitude.
- Disponibilité : affichez toutes les options de votre instance, ou uniquement celles qui sont disponibles avec des licences ou non disponibles sans licences.
- État d'utilisation : filtrez en fonction de l'état d'utilisation des options. Vous pouvez choisir un ou plusieurs états à afficher à la fois.
- Escouade recommandée : affiche toutes les capacités, ou uniquement celles recommandées par votre escouade.
- Afficher les options masquées : sélectionnez **Non** si vous ne souhaitez pas afficher les options masquées dans cette carte des options. Sélectionnez **Oui** si vous souhaitez accéder à la liste des fonctionnalités masquées.
- Créez une initiative à partir d'une option spécifique pour intégrer l'adoption du produit et la feuille de route de l'initiative.
- Démarrez une initiative à partir de n'importe quelle aptitude individuelle où vous pouvez consigner et suivre toutes vos activités en vue de l'implémentation. Une fois créée, l'initiative sera référencée dans les détails de l'aptitude et la feuille de route de l'initiative.

Gérer les cartes d'options

Gérez l'état d'utilisation des options et la façon dont elles sont utilisées dans votre instance. Les informations contenues dans les champs d'état des options alimentent la barre de résumé des cartes d'options.

Avant de commencer

Vous pouvez afficher et mettre à jour l'état des options qui peuvent être utilisées dans votre instance, et masquer et afficher les options. Aucun rôle spécifique n'est requis pour afficher les cartes d'options.

Rôle requis : propriétaire de la plateforme, administrateur d'impact

Procédure

1. Accédez à la **Impact > Adoption du produit > Cartes d'options**.
2. Sélectionnez une instance si plusieurs instances sont disponibles.
3. Sélectionnez un produit parmi les workflows disponibles dans le menu de navigation de gauche. Toutes les options du workflow et du produit sélectionnés sont affichées dans une table avec des indicateurs d'état à code couleur.

Technology Workflow

ITSM

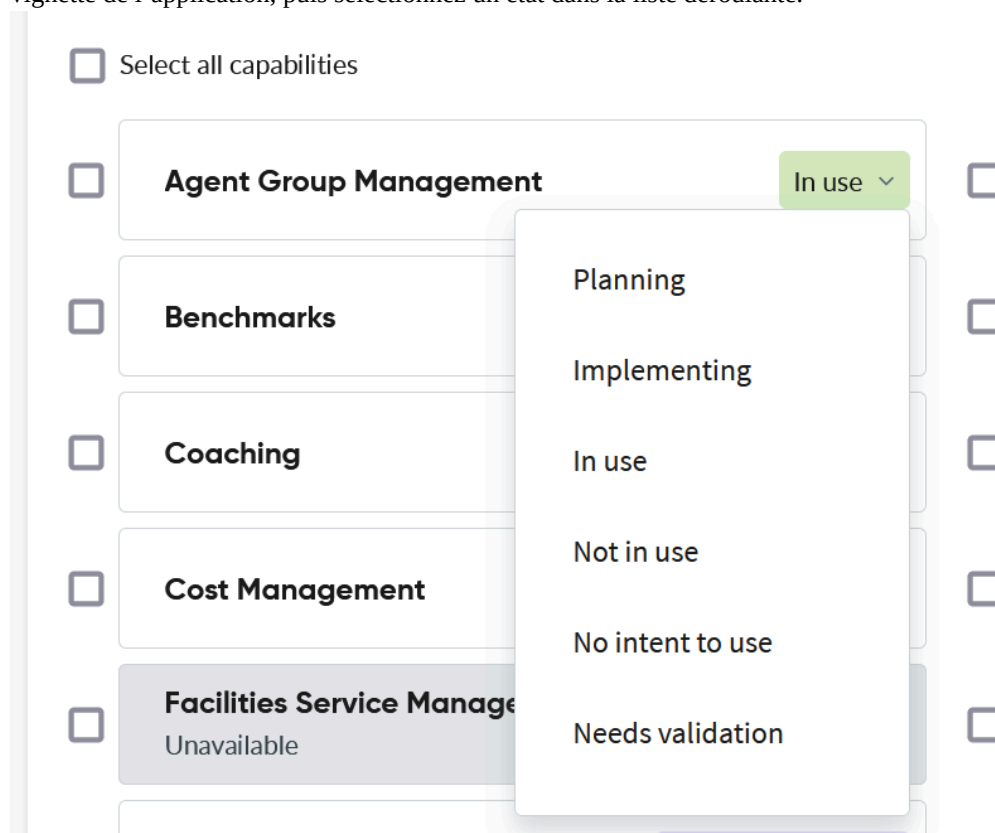
Legend: Planning (1), Implementing (5), In use (13), Not in use (2), No intent to use (0), Needs validation (4)

Option	Status
Agent Group Management	In use
Asset Management	Implementing
Benchmarks	In use
Change Management	Not in use
Coaching	Implementing
Contract Management	In use
Cost Management	In use
Digital Portfolio Management	Not in use
Facilities Service Management	Implementing
Incident Management	In use
ITSM Process Mining Content P...	Needs validation
ITSM Success Dashboard indica...	In use
Manager Workspace	Implementing
Mobile Agent	Needs validation
Performance Analytics for Inc...	In use
Problem Management	In use
Process Mining Add-On for ITS...	Needs validation
Request Management	In use
Service Operations Workspace ...	In use
ServiceNow Voice	Needs validation

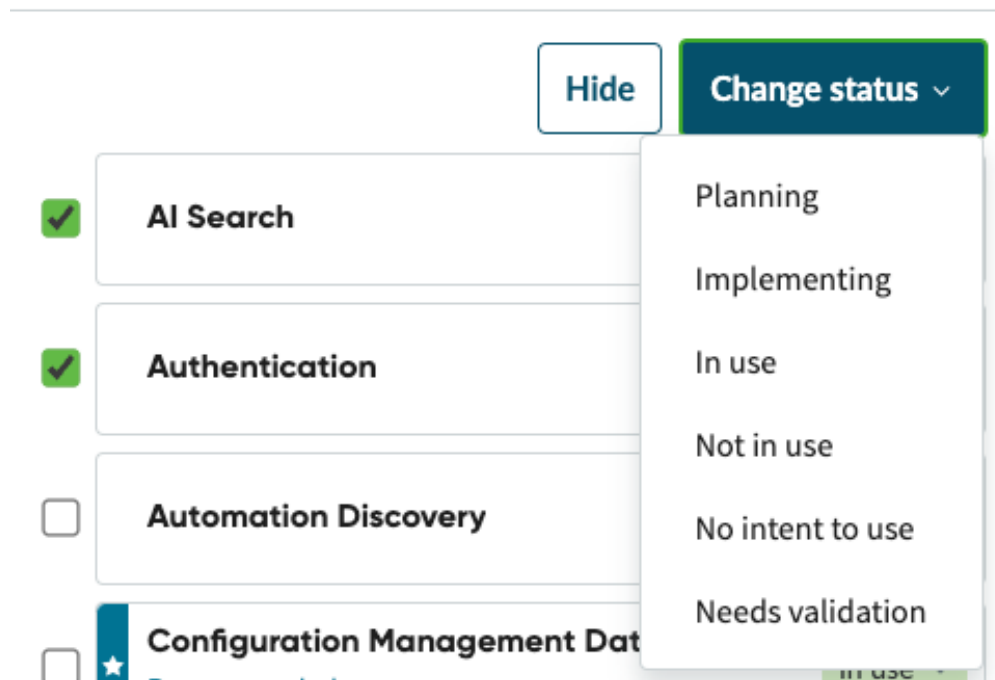
4. Mettez à jour l'état d'une ou de plusieurs options.

Traduction automatique

- a. Mettre à jour un état unique : sélectionnez un état à partir de l'indicateur d'état à code couleur situé sur la vignette de l'application, puis sélectionnez un état dans la liste déroulante.



- b. Mise à jour en bloc : cochez la case pour plusieurs options, puis sélectionnez un état à partir du bouton **Modifier l'état**.



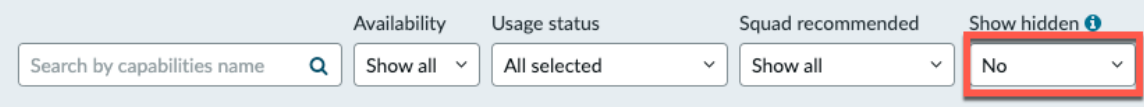
L'état s'actualise automatiquement pour les options sélectionnées.

- c. Tout mettre à jour : cochez la case **Sélectionner toutes les fonctionnalités**, puis sélectionnez un état à partir du bouton **Modifier l'état**.

Masquer et afficher les options.

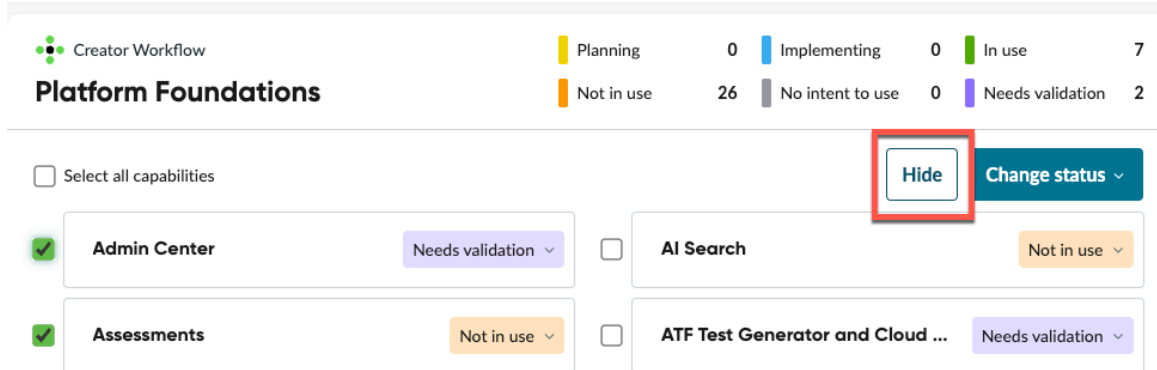
5. **Facultatif** : Masquez une option de la carte des options d'une instance. Lorsque vous définissez la carte des options **Afficher** le filtre masqué sur **Non**, les applications masquées ne sont pas visibles dans la liste des

applications.



The screenshot shows a filter bar with several dropdown menus: 'Search by capabilities name', 'Availability' (set to 'Show all'), 'Usage status' (set to 'All selected'), 'Squad recommended' (set to 'Show all'), and 'Show hidden' (set to 'No'). The 'Show hidden' dropdown is highlighted with a red box.

- a. Masquer une seule option : cochez la case en regard de l'option, puis cliquez sur le bouton **Masquer**.



The screenshot shows the 'Platform Foundations' capabilities map. It includes a table with columns for 'Planning', 'Implementing', and 'In use'. Below the table, there are checkboxes for 'Select all capabilities' and 'Hide'. The 'Hide' button is highlighted with a red box.

- b. Masquer en bloc : cochez la case pour plusieurs options, puis sélectionnez le bouton **Masquer**.

6. Sélectionnez le bouton **Masquer** dans le message de confirmation.

Hide capabilities?

The selected capabilities will be hidden from your capabilities map. You can always unhide them or adjust the filters to view them again.

Cancel

Hide

Les applications sélectionnées ne s'affichent pas lorsque la carte des options affiche le filtre **Afficher les éléments masqués** est définie sur **Non**.

7. **Facultatif** : Affichez les options afin qu'elles s'affichent dans la carte des options lorsque l'option Afficher le filtre **masqué** est définie sur **Non**.

- a. Définissez le filtre Afficher les options **masquées** sur **Oui**.

The screenshot shows a filter bar with the following elements: a search box labeled 'Search by capabilities name' with a magnifying glass icon; three dropdown menus labeled 'Availability', 'Usage status', and 'Squad recommended', each with a 'Show all' button and a downward arrow; and a 'Show hidden' dropdown menu with an information icon and a downward arrow, which is highlighted with a red box and currently set to 'Yes'.

Les vignettes des options masquées sont affichées dans la liste des applications.

- b. Afficher une option unique : cochez la case en regard de l'option, puis cliquez sur le bouton **Afficher** .
- c. Afficher en bloc : cochez la case correspondant à plusieurs options, puis cliquez sur le bouton **Afficher** .
Les applications précédemment masquées s'affichent dans la carte des options. Lorsque vous définissez la carte des options **Afficher** le filtre masqué sur **Non**, ces applications sont visibles dans la liste des applications.

Feuilles de route pour l'adoption de produits

Accédez à la fonctionnalité Feuilles de route d'adoption de produit (PAR) pour afficher une séquence d'implémentation recommandée pour vos options. La séquence est organisée en phases spécifiques pour une mise en œuvre optimale.

Vue d'ensemble

La fonctionnalité Feuilles de route d'adoption de produit est disponible pour les clients Advanced et Total Impact.

Votre escouade Impact travaille avec vous pour déterminer la séquence de mise en œuvre initiale qui prend le mieux en charge vos capacités uniques. Avant de créer un PAR, une carte d'option doit être publiée pour cette instance. Pour en savoir plus sur les cartes d'options, reportez-vous [Cartes d'options](#) à la section . Dès que votre escouade Impact crée votre PAR, vous recevez une notification.

Une fois créées, vous pouvez accéder à toutes vos feuilles de route en sélectionnant **Feuilles de route d'adoption de produit** dans le menu **Adoption de produit** de la page d'accueil d'impact.

i Remarque :

- Plusieurs utilisateurs peuvent afficher la feuille de route en même temps. Cependant, une seule personne peut le modifier à la fois.
- Chaque PAR est créé pour une instance spécifique.
- Il est possible de créer plusieurs PAR par instance.
- Seul un membre de l'escouade d'impact peut supprimer un PAR existant.

Cas d'utilisation

Vous pouvez explorer plus en détail votre feuille de route et la modifier comme suit :

- Sélectionnez une vignette d'aptitude pour afficher plus de détails.
- Ajoutez ou supprimez des phases.
- Ajoutez des options à chaque phase.
- Reliez les options aux objectifs business.
- Filtrez la liste des PAR en sélectionnant l'instance requise dans le filtre.

- Créez une initiative à partir d’une option spécifique dans PAR pour intégrer l’adoption du produit et la feuille de route de l’initiative.
- Démarrez une initiative à partir de n’importe quelle aptitude individuelle où vous pouvez consigner et suivre toutes vos activités en vue de l’implémentation. Une fois créée, l’initiative sera référencée dans les détails de l’aptitude et la feuille de route de l’initiative.

Abonnements

Affichez la liste de vos abonnements pour toutes vos instances et la liste des applications auxquelles vous avez droit, dans le cadre de ces abonnements, dans une vue complète.

Les abonnements affichent une liste de tous les ServiceNow abonnements et le montant acheté auquel votre organisation a droit.

Subscriptions

View your ServiceNow subscriptions and explore what capabilities you're entitled to.
Note: Subscriptions of Impact and Cloud storage are not included below.

To allocate subscriptions, log into your instance and navigate to Subscriptions Management.

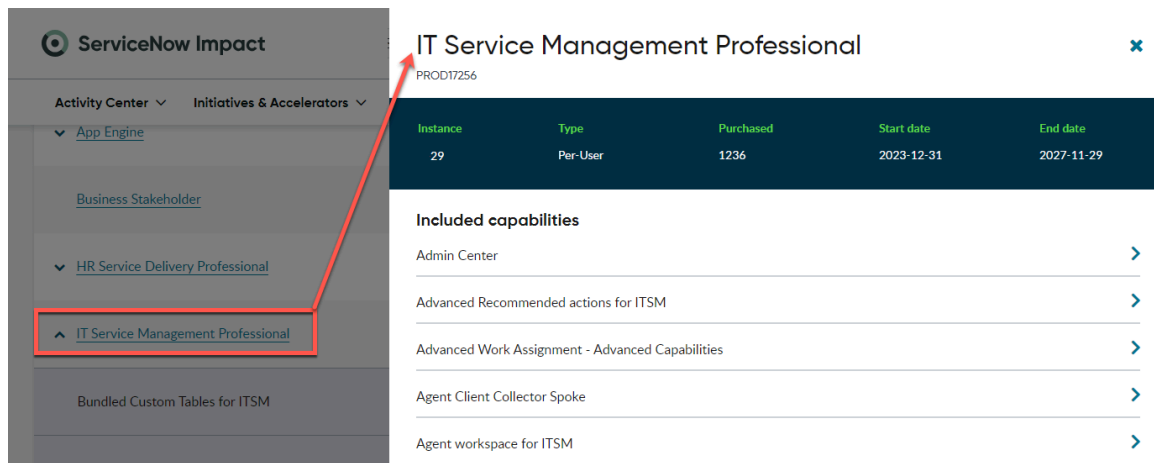
Instance ⓘ
All instances ▾

Product ▲	Instance	Type ⓘ	Purchased	Start date	End date
AI Search Starter	do	Capacity	500000	2022-06-30	2025-06-29
▼ App Engine	a	Unrestricted-User	5000	2022-06-30	2025-06-29
▼ App Engine	a	Unrestricted-User	55500	2022-06-30	2025-06-29

- Pour chaque instance, triez la liste par ordre alphabétique, type de compteur d’abonnement, par montant total acheté ou par date de début et de fin d’abonnement.
- S’il existe des compteurs secondaires, un chevron est disponible à gauche de l’abonnement qui peut être sélectionné pour afficher ces compteurs.

 IT Service Management Professional	Per-User	1236	2023-12-31	2027-11-29
Bundled Custom Tables for ITSM	Other	50	2023-12-31	2027-11-29
Virtual Agent Conversation Transactions for ITSM	Other	1236000	2023-12-31	2027-11-29

- Sélectionnez chaque abonnement pour voir les fonctionnalités incluses dans le lot d’abonnements.



IT Service Management Professional PROD17256 ×

Instance	Type	Purchased	Start date	End date
29	Per-User	1236	2023-12-31	2027-11-29

Included capabilities

- Admin Center ➤
- Advanced Recommended actions for ITSM ➤
- Advanced Work Assignment - Advanced Capabilities ➤
- Agent Client Collector Spoke ➤
- Agent workspace for ITSM ➤

- Sélectionnez chaque application pour accéder à la description.

Admin Center ×

Instance	Workflow	Product	Status
alli	Creator Workflow	Platform Foundations	In use

About Notes

Admin Center provides a central hub for platform owners and admins to access platform capabilities, discover new applications, and get intelligent, actionable insights.

Use the Admin Center application to discover the capability of the available applications and how they can be implemented to work towards achieving your business goal.

For more details, go to [product documentation](#).

i **Remarque :**

Pour allouer des abonnements, connectez-vous à votre instance et accédez à **Gestion des abonnements**.

Aperçus de formation

Impact Training Insights fournit une vue complète des activités d'apprentissage organisationnelles, avec des données en temps réel disponibles à tout moment et en tout lieu.

Le Impact tableau de bord d'apprentissage présente l'utilisation et la consommation des ressources des cours à la demande, en mettant l'accent sur l'importance de l'éducation et ses avantages. Appréciez la valeur de vos crédits d'apprentissage et la façon dont ils peuvent être utilisés. Des informations supplémentaires sur les formations personnalisées et les cours techniques dispensés par un instructeur incluent :

- Consommation de crédits d'apprentissage :
 - Actif et crédits disponibles
 - Crédits alloués et futurs
 - Crédits arrivant à expiration

Credit balance Active balance Expiring  Future

Active balance



Allocated 0 Available 43,734

▼ Credit pool	Type	Credits available	Credits allocated	Initial balance
▼ Company Demo Information - Demo Account - 2024-01-20	Open	1,000	0	1,000
▼ Company Demo Information - Demo Account - 2023-05-05	Open	40,900	0	40,900
▼ Company Demo Information - Demo Account - 2023-06-04	Open	600	0	600

• Consommation de cours à la demande

Training History

Past
1 Year

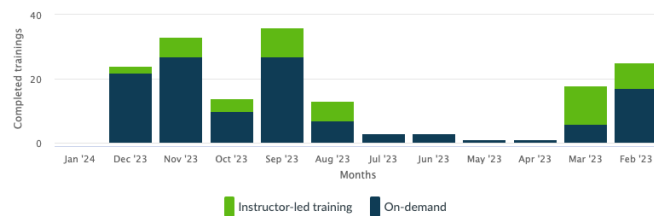
Instructor-led



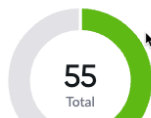
On-demand



Completed



- Nombre de certifications disponibles et état des certifications passées :
 - Niveau d'expertise requis pour obtenir un type de certification
 - Les états comprenaient les certifications actuelles, en danger d'expiration et expirées

Vouchers 

Assigned/Issued 28 Redeemed/Registered 27

Certifications

Current At risk Expired

Mainline



Delta



Expert



Micro



Suite



- Modèle en libre-service client pour la consommation de crédits d'apprentissage
- Mieux comprendre vos droits répertoriés dans Impact

Avantages et utilisation

Impact Benefits & Usage vous permet d'accéder rapidement aux outils puissants disponibles dans votre abonnement Impact et de les passer en revue.

Traduction automatique

Avantages de l'impact

Activity Center ▾

Initiatives & Accelerators ▾

Platform Health ▾

Value Journey ▾

Product Adoption ▾

Impact Benefits & Usage ▾

Create New ▾

Capabilities

Overview

Impact core

Digital experience

Impact squad

Operating model

Experts on demand

Accelerators

Advisory sessions

Expert Services discount

Platform health & monitoring

HealthScan

Instance Observer

Learning & coaching

Adoption toolkit

Learning credits

On-demand training courses

Technical certification

Training discount

Premium technical support

24/7 inbound phone support

Developer support

Enhanced case response time

Collapse All ▾

Impact Advanced Premium benefits

Impact Advanced Customer since June 30, 2021

Impact core

Maximize and accelerate the return on your ServiceNow investment through our software and human-led programs.

Digital experience >

Impact squad >

Operating model >

Watch Video

Experts on demand

Receive tailored guidance at the right time on relevant topics throughout your digital transformation journey.

Accelerators >

Advisory sessions >

Expert Services discount >

Watch Video

Platform health & monitoring

Optimize instance performance and push innovation with speed and confidence through increased visibility and insights.

HealthScan >

Instance Observer >

Watch Video

Premium technical support

Gain direct, expedited access to our technical support resources.

24/7 inbound phone support >

Developer support >

Enhanced case response time >

Watch Video

Learning & coaching

Close the value gap by upskilling your workforce and building your ServiceNow talent bench strength.

Adoption toolkit >

Learning credits >

On-demand training courses >

Technical certification >

Training discount >

Watch Video

Le programme Impact comporte de nombreux avantages qui sont inclus dans l'abonnement.

Descriptions des avantages et des options de l'impact

Avantage	Aptitudes
Cœur de l'impact	- Expérience numérique d'impact - Équipe d'impact - Modèle d'exploitation de l'impact
Experts à la demande	- Initiatives et accélérateurs - Séances consultatives - Remise sur les services d'experts
Intégrité et surveillance de la plateforme	- HealthScan - Observateur d'instance d'impact

Descriptions des avantages et des options de l'impact (suite)

Avantage	Aptitudes
Apprentissage et coaching	• Boîte à outils d'adoption • Crédits d'apprentissage • Cours de formation à la demande • Certifications techniques • Remise sur les formations
Assistance technique premium	• Assistance téléphonique entrante 24h/24 et 7j/7 • Impact sur l'assistance aux développeurs • Amélioration du délai de réponse aux tickets

Rapport de consommation

Le rapport de consommation fournit une vue d'ensemble des fonctionnalités de votre niveau Impact et de leur utilisation.

Avec le rapport de consommation, vous pouvez identifier les avantages sous-utilisés ou pas encore utilisés. Le rapport de consommation filtre l'utilisation sur une période de temps spécifique et ajustable.

Remarque :

Le rapport sur la consommation utilise par défaut une fourchette d'un an.

Types de rapports et descriptions

Rapport	Description
Séances consultatives	Passez en revue les détails des séances consultatives en cours, terminées et non commencées, y compris : • Nombre total de demandes ouvertes • Nom du service • Propriétaire • État • Date de création • Date d'achèvement
Accélérateurs	Passez en revue les détails des accélérateurs en cours, terminés et non démarrés, notamment : • Nombre total d'accélérateurs accessibles, tracé par état d'avancement • Nom • Propriétaire

Types de rapports et descriptions (suite)

Rapport	Description
	- État - Date de création - Date d'achèvement
Autres initiatives	Passez en revue les détails des initiatives en cours, terminées et non lancées, notamment : - Nombre total d'initiatives accessibles, représenté par état d'avancement - Nom - Propriétaire - État - Date de création - Date d'achèvement
Fonctionnalités supplémentaires	- Amélioration du délai de réponse aux tickets - Répartition des tickets actifs de l'entreprise - Solde des crédits d'apprentissage de l'entreprise - Utilisateurs disposant d'un accès premium

i Remarque :

Les clients guidés par l'impact ne seront pas en mesure d'afficher le rôle Premium ou la section Sessions consultatives.

Ressources supplémentaires

Accédez aux ressources ServiceNow mises à votre disposition, y compris les études de cas, les opportunités d'apprentissage, l'assistance aux développeurs, Now Community et bien plus encore.

Vue d'ensemble des ressources

La section Ressources est votre guichet unique pour examiner et découvrir les ressources que votre abonnement Impact vous présente.

Sections Ressources

Section	Détails de section
Contenu proposé	Vous présente une sélection facile à utiliser de façons de découvrir et de passer en revue les ressources les plus essentielles à la réussite

Sections Ressources (suite)

Section	Détails de section
Découvrir les produits et services ServiceNow	présente une sélection étendue de ressources pour améliorer davantage votre expérience Impact.

Remarque :

Les ressources disponibles peuvent différer selon les niveaux d'abonnement Impact

Synthèse de l'impact

Recevez des mises à jour mensuelles personnalisées sous la forme d'Impact Digest.

Impact Digest est généré automatiquement le deuxième mardi de chaque mois et offre un instantané personnalisé de la consommation d'impact avec du contenu sélectionné par des responsables du support client (CSM) sur les produits ServiceNow et du contenu d'impact. Grâce à une curation manuelle du contenu par une équipe de la newsletter CSM, basée sur les sujets choisis par Impact Squad et des statistiques de consommation perspicaces, reconnaissez et célébrez le parcours Impact chaque mois. Accédez à vos objectifs et améliorez l'intégrité de la plateforme, l'adoption des produits et augmentez la valeur réalisée.

Intégration de Centre d'administration

Accédez au centre d'administration à partir d'Impact qui fournit aux administrateurs et aux propriétaires d'instances des conseils et des recommandations d'adoption en libre-service pour simplifier l'installation des applications.

Pour plus d'informations, consultez le [centre d'administration](#) .

Gestion des utilisateurs de l'impact

Les administrateurs d'impact peuvent créer, afficher et gérer leurs utilisateurs avec Impact User Management.

Avant de commencer

Remarque :

Consultez la rubrique [Rôles d'utilisateur dans Impact](#) pour en savoir plus sur les autorisations des rôles d'impact.

Rôle requis : Impact admin

Procédure

1. Accédez à la **Impact > Menu du profil d'utilisateur > Gérer les utilisateurs.**

2. Sélectionnez **Ajouter un nouvel**

Add new user



Login instructions will be sent to the email address entered. The new user will be notified of the access role(s) they've been given.

Email *

First name *

Last name *

Select access roles by ServiceNow site

Impact access roles

Impact Digital Experience access roles

User will receive access to the Impact Digital Experience based on assigned roles.

If this user does not belong to an Impact customer, please do not select any role other than 'None'.

- ☐ Impact Admin
☐ Impact Platform Owner
☐ Impact User
- ☐ Impact Executive
☐ None

Impact feature access

To learn more about Impact feature access, refer to your Resources tab on the [Impact Digital Experience](#).

☐ Impact Permissions Authorizer

Now Support access roles

User will receive access to Now Support features based on assigned roles.

Roles may get auto-assigned or disabled, based on the below selected roles, user assignment as a key account contact or your access level. For more information please refer [KB1281635](#)

utilisateur.

3. Saisissez les informations pertinentes, notamment :

- E-mail de l'utilisateur (obligatoire)
- Prénom et nom de famille de l'utilisateur (obligatoire)
- Rôle Impact
- Impact Accès aux fonctionnalités
- Rôle d'accès ServiceNow University

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Le nouvel utilisateur est créé.

Modifier un rôle pour un utilisateur d'impact

Mettez à jour un rôle pour un rôle d'utilisateur Impact après l'affectation initiale.

Avant de commencer

Rôle requis : Impact admin

Procédure

1. Accédez à la **Impact > Menu du profil d'utilisateur > Gérer les utilisateurs**.
2. Dans la section Sites ServiceNow, accédez à la vignette Impact Digital Experience.
3. Sélectionnez **Afficher tous les utilisateurs**.
4. Entrez le nom de l'utilisateur dans le champ **Rechercher des utilisateurs**.
5. Sélectionner **Actions > Modifier le(s) rôle(s)**.
6. Modifiez le rôle d'utilisateur et l'accès en conséquence.

Remarque :

Consultez [Rôles d'utilisateur dans Impact](#) pour en savoir plus sur le rôle à attribuer à l'utilisateur pour le niveau d'accès approprié dans Impact.

7. Sélectionnez **Confirmer**.

- Un message de confirmation s'affiche, puis vous êtes redirigé vers la page des utilisateurs de l'entreprise.
- Un e-mail sera envoyé à l'utilisateur avec des informations sur la façon de se connecter à Impact.

Supprimer les autorisations utilisateur Impact

Supprimez les autorisations que vous avez attribuées à un utilisateur d'Impact si cet utilisateur ne doit plus avoir accès à Impact.

Avant de commencer

Rôle requis : Impact admin

Procédure

1. Accédez à la **Impact > Menu du profil d'utilisateur > Gérer les utilisateurs**.
2. Dans la section Sites ServiceNow, accédez à la vignette Impact Digital Experience.
3. Sélectionnez **Afficher tous les utilisateurs**.
4. Entrez le nom de l'utilisateur dans le champ **Rechercher des utilisateurs**.
5. Sélectionner **Actions > Modifier le(s) rôle(s)**.
6. Modifiez le rôle d'utilisateur sur **Aucun**.

Remarque :

Consultez [Rôles d'utilisateur dans Impact](#) pour en savoir plus sur le rôle à attribuer à l'utilisateur pour le niveau d'accès approprié dans Impact.

7. Sélectionnez **Confirmer**.

Un message de confirmation s'affiche et vous êtes redirigé vers la page des utilisateurs.

Rôles d'utilisateur dans Impact

Impact Digital Experience offre de nombreux rôles à attribuer en fonction des besoins de votre entreprise.

Lorsque vous vous connectez à Impact, vous voyez une vue personnalisée de vos objectifs, de vos mesures et de vos recommandations directement liés à votre rôle.

Descriptions et rôles d’impact

Rôle	Description
Utilisateur impacté	• Dispose d’un accès général à Impact. • Les utilisateurs d’impact peuvent créer et mettre à jour des conversations.
Autorisation des autorisations d’impact	Permet aux utilisateurs d’accorder des autorisations pour les fonctionnalités d’impact qui nécessitent un consentement.
Direction de l’impact	• Dispose d’un accès en lecture pour afficher l’état global de l’impact et la génération de rapports sur la valeur commerciale. • Responsable de la définition des stratégies technologiques à long terme pour leur organisation. • Les utilisateurs exécutifs peuvent créer et mettre à jour des conversations. • S’approprie la feuille de route globale ServiceNow .
Propriétaire de la plateforme d’impact	• Dispose d’un accès complet à toutes les fonctionnalités d’impact. • Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. • Assure la direction et la supervision des administrateurs système. • S’assure de l’alignement de l’équipe sur la stratégie d’entreprise et la ServiceNow feuille de route. • Participer activement à la gouvernance globale de la ServiceNow plateforme.
Administrateur d’impact	• Assure la gestion des comptes d’utilisateurs. (Il s’agit d’un facteur de différenciation clé par rapport au rôle de responsable d’impact.) • Responsable de l’administration quotidienne de la ServiceNow plateforme.

Traduction automatique

Descriptions et rôles d'impact (suite)

Rôle	Description
	• Gère l'accès Premium, comme l'Observateur d'instance et l'Assistance aux développeurs. • Dispose d'un accès complet à toutes les fonctionnalités d'impact.

Expérience de direction mobile

L'expérience mobile Impact Executive permet aux dirigeants des clients d'accéder à Impact de n'importe où sur leur navigateur mobile.

Vue d'ensemble de l'expérience de direction mobile

L'expérience de direction mobile permet au CXO de :

- Visualisez rapidement les performances de leur organisation en vous concentrant sur la valeur qu'ils ont réalisée grâce à leurs objectifs business.
- Supprime les couches de détails fournies au profil du propriétaire de la plateforme, de sorte que le dirigeant n'ait pas à passer du temps à rechercher les informations qui l'intéressent.

***i* Remarque :**

Cette expérience n'est disponible que pour les utilisateurs disposant du rôle exécutif.

Mises en production de l'impact

ServiceNow Impact Les versions peuvent inclure des améliorations, ainsi que des fonctionnalités supplémentaires. Lisez les notes de version pour en savoir plus sur le contenu de la version. Les mises à jour ont lieu tout au long de l'année sur une base trimestrielle, à partir de février. Les dates de publication peuvent être modifiées.

[Notes de version de l'Impact 2024](#)



[Notes de version de l'Impact 2023](#)



Notes de version de l'Impact 2024

Les mises à jour ont lieu tout au long de l'année sur une base trimestrielle, à partir de février.

Notes de version trimestrielles Impact d'août 2024 - Xanadu

Il ServiceNow® Impact s'agit d'une solution d'accélération de la valeur unique en son genre, conçue pour répondre aux besoins des clients là où ils en sont dans leur parcours unique ServiceNow de transformation numérique. Basé sur la Now Platform, Impact il combine un coaching d'experts, des informations et des recommandations personnalisées, une analyse comparative par les pairs, une assistance technique, une formation basée sur les rôles et un contenu sélectionné, le tout dans une expérience numérique personnalisée. Impact a été amélioré et mis à jour dans la Xanadu version.

Points forts d'Impact pour la version Xanadu

- Accélérez votre compréhension et votre évaluation des options de ServiceNow la plateforme avec de nouveaux accélérateurs qui fournissent une démonstration des possibilités et des capacités des fonctionnalités d'instance et maximisent la valeur exactement là où vous en avez besoin.
- Affichez les tendances mensuelles et trimestrielles ainsi que les recommandations personnalisées pour des résultats générés automatiquement avec les objectifs et résultats mis à jour, anciennement Plan de valeur.

Consultez [Impact](#) pour plus d'informations.

Nouveautés de la version Xanadu

[Initiatives et accélérateurs](#)

Traduction automatique

- **Étendre votre Employee Center à Pro**: fournit des conseils prescriptifs sur l'extension des options de Centre des employés pour inclure les fonctionnalités Pro.
- **Lancez votre modèle de données de service commun (CSDM) : base**: fournit une vue d'ensemble et une répartition de la CSDM en mettant l'accent sur les données de base.
- **Donnez un coup de fouet à votre Intelligence documentaire**: fournit une démonstration des possibilités et des capacités d'Intelligence documentaire.
- **Lancez rapidement votre Centre des employés**: inclut une démonstration des possibilités et des options disponibles avec le ServiceNow portail Centre des employés dans votre instance.
- **Donnez un coup d'accélérateur à votre gestion des événements**: fournit une démonstration des possibilités et des options de la gestion des événements.
- **Lancez la résolution automatique de vos problèmes**: fournit une démonstration des possibilités et des aptitudes de la résolution automatique des problèmes au sein de votre ServiceNow plateforme.
- **Lancez votre exploration de processus**: fournit une démonstration des possibilités et des aptitudes de l'exploration de processus.
- **UX : Révision et conception de la taxonomie**: optimise la structure du contenu et la navigation dans votre portail, en mettant l'accent sur la base de connaissances et le catalogue pour améliorer la convivialité et aider les utilisateurs à trouver facilement les informations correctes.
- **CSDM (Common Service Data Model) Évaluation : Services d'entreprise (exécuter) : avancée**: fournit une évaluation et des conseils pour la maturité d'exécution de CSDM, y compris les services d'entreprise, les offres de service d'entreprise, les éléments de catalogue de demande et le portefeuille des services (d'entreprise).
- **CSDM (Common Service Data Model) Services techniques d'évaluation (Walk) : avancé**: fournit une évaluation et des conseils pour la maturité de CSDM Walk, y compris les services techniques et les offres de services techniques.
- Des versions ServiceNow Protected Platform - Australia (SPP-AU) des accélérateurs sont disponibles, le cas échéant. Le [Catalogue d'accélérateurs](#) est mis à jour avec ces informations.

HealthScan

- **Consentement à l'aptitude en libre-service** qui automatise les analyses et rapports mensuels d'évaluation de l'intégrité pour fournir des détails pouvant vous aider à améliorer l'intégrité de l'implémentation de votre ServiceNow plateforme.
- Utilisez les sorties de script d'environnement de service HealthScan dans un format clair pour les clients NSG autonomes isolés.
- Accédez aux fonctionnalités commerciales de HealthScan en tant que client GCC ou NSC.

Parcours de valeur

- Utilisez les objectifs et les résultats générés automatiquement pour gagner du temps et des efforts dans le parcours de la valeur d'impact.
- Affichez les tendances mensuelles ou trimestrielles et les recommandations personnalisées pour les résultats générés. Consultez les tendances, les points de référence et les recommandations associées au résultat.
- Des tendances et des points de repère seront disponibles pour les résultats avec des données.
- Utilisez l'application Collecte de données, disponible sur le ServiceNow® Store, pour transférer automatiquement des données vers votre portail Impact.

Observateur d'instance d'impact

- Détectez des anomalies supplémentaires pour 16 mesures avec la version 18.
- Configurez des alertes en libre-service pour le nettoyage de la mémoire à l'aide de l'intégrité de l'hôte.

Changements apportés à cette version

Les accélérateurs suivants ont fait l'objet de mises à jour mineures de leurs descriptions :

- Les [Centre d'Excellence et d'Innovation Design](#) accélérateurs (CoEI)
- [Peaufinez votre Gestion des actifs matériels](#)
- [Optimisez votre Gestion des actifs logiciels](#)
- [Conception UX : Centre des employés](#)
- [Revue de l'expérience utilisateur : Centre des employés](#)
- [Donnez un coup de fouet à votre Strategic Portfolio Management – Planning Workspace](#)

Objectifs et résultats

Le plan de valeur est renommé Objectifs et résultats.

Notes de version trimestrielles de mai 2024 sur l'impact

ServiceNow® Impact est une solution d'accélération de la valeur unique en son genre, conçue pour répondre aux besoins des clients là où ils en sont dans leur parcours unique ServiceNow de transformation numérique. Basé sur la Now Platform, Impact il combine un coaching d'experts, des informations et des recommandations personnalisées, une analyse comparative par les pairs, une assistance technique, une formation basée sur les rôles et un contenu organisé, le tout dans une expérience numérique personnalisée. Impact a été amélioré et mis à jour dans la publication trimestrielle de mai 2024.

Impact faits saillants de la diffusion trimestrielle de mai 2024

- Utilisez de nouveaux accélérateurs pour amplifier votre expérience d'IA, accéder à l'expertise avec une admission rationalisée et maximiser la valeur exactement là où vous en avez besoin.
- Étendez la Impact couverture de Squad avec quatre SKU d'extension.
- Recevez des mises à jour mensuelles sous la forme de Impact Digest et profitez des améliorations apportées à Impact Digital Experience (IDE), notamment la prise en charge multi-comptes et la recherche d'IA générative.

- Utilisez les améliorations apportées à l'intégrité de la plateforme avec HealthScan et les fonctionnalités améliorées d'Instant Observer.
- Accédez aux tableaux de bord de Gestion des valeurs pour les clients guidés.

Consultez [Impact](#) pour plus d'informations.

Nouveautés de la version trimestrielle de mai 2024

Modèle d'exploitation de l'impact

- SKU complémentaires : complétez la couverture de l'Impact Squad avec des ressources supplémentaires et la possibilité de personnaliser les ressources pour répondre à vos besoins avec des modules complémentaires Valeur stratégique, Gouvernance de la plateforme, Support géré et Sièges d'observateur d'instance.

Expérience numérique d'impact (IDE)

- Impact Synthèse : recevez un e-mail d'évaluation du mois avec des informations personnalisées et du contenu sur l'adoption des ServiceNow produits.
- Recherche IA générative : obtenez des résumés optimisés par GenAI et une expérience de recherche intuitive simplifiée avec une mise à jour majeure de la fonctionnalité de recherche dans Impact.
- Prise en charge multi-comptes : créez un rapport multi-comptes qui fournit une vue consolidée de la consommation et de la réalisation de valeur de l'impact sur tous les comptes enfants liés et regroupe les utilisateurs disposant d'un accès premium par compte dans l'onglet Utilisateurs.
- Marchés réglementés : accédez à IDE, à HealthScan et à des instances temporaires pour les accélérateurs techniques à grande échelle (TAS) en tant que client du cloud de sécurité nationale (NSC) dans les environnements NSC IL5.
- [Toutes les recommandations](#): affichez les recommandations contextuelles dans les tableaux de bord de valeurs et recherchez des recommandations spécifiques à l'aide de filtres.
- [Rôles d'utilisateur dans Impact](#): les rôles Utilisateur d'impact et Direction d'impact peuvent prendre part aux conversations.

Parcours de valeur

Affichez tous les résultats connexes sur le détail du résultat et capturez un résumé des progrès ou une vue d'ensemble de toutes les activités d'impact liées aux résultats en un seul endroit.

Adoption du produit

Créez une initiative de forme libre directement à partir des cartes d'options et des feuilles de route d'adoption de produit.

Intégrité de la plateforme

- **Observateur d'instance d'impact :**
 - Filtrez le graphique développé des exécutions de tâches et des anomalies pour afficher les délais sélectionnés et le nombre de tâches.
 - **Notifications de l'observateur d'instance:** les notifications d'alertes et d'autres activités système sont affichées sur la bannière Observateur d'instance.
 - **Disponibilité dans le cloud:** afficher les résumés de la disponibilité de la base de données et les détails des problèmes de service des 90 derniers jours directement à partir d'Observateur d'instance.
- **Tableau de bord d'évaluation de l'intégrité:** afficher, filtrer, gérer efficacement et classer par ordre de priorité les résultats liés à une évaluation de l'intégrité.

Initiatives et accélérateurs

- **Catalogue d'initiatives :**
 - **Accès à l'expertise:** Un formulaire d'admission simplifié qui vous donne accès aux bons ServiceNow experts en la matière.
 - **Premiers pas avec l'assistance aux développeurs:** participer à une session de formation sur l'assistance aux développeurs et identifier les contacts nommés qui peuvent demander des tickets d'assistance pour les développeurs pendant la période d'intégration en tant que nouveau client.
- **Catalogue d'accélérateurs :**
 - **Accès à des experts:** Met les clients en contact Impact avec ServiceNow des experts en la matière par le biais de séances de coaching virtuel personnalisées, lorsqu'elles sont affectées par l'escouade d'impact.
 - **Évaluation de l'état de préparation de l'intelligence artificielle:** fournit une évaluation et des conseils relatifs à votre préparation à commencer à adopter ServiceNow des options d'IA.
 - **Centre d'excellence et accélérateur d'évaluation de la maturité de l'innovation:** fournit un aperçu de votre niveau de maturité actuel ServiceNow en matière de CoEI et des recommandations ciblées en fonction du niveau de maturité actuel.
 - **CSDM (Common Service Data Model) Évaluation : services d'application (analyse) : avancée:** fournit une évaluation et des conseils pour la maturité au niveau de l'analyse CSDM, y compris les services d'application et les applications d'entreprise
 - **Évaluation de la maturité de Gestion intégrée des risques:** fournit des conseils sur l'optimisation des ressources disponibles avec IRM.
 - **Accélérez la migration de votre migration de Platform Analytics:** fournit une démonstration de la préparation et de la migration réussies de votre contenu de Platform Analytics
 - **Évaluation de la maturité de Gestion des actifs logiciels:** fournit des conseils sur l'optimisation des ressources disponibles avec SAM.
 - **Peaufinez votre Gestion des actifs matériels:** fournit des conseils sur la gestion et la gouvernance de l'intégrité de Gestion des actifs matériels afin d'optimiser la valeur
 - **Optimisez votre Gestion des actifs logiciels:** fournit des conseils sur le maintien et la gouvernance de l'intégrité de Gestion des actifs logiciels afin d'optimiser la valeur

- **Conception UX : Centre des employés:** éduquer les clients sur les considérations fondamentales en matière d'expérience utilisateur et les aider à élaborer un plan de mise en œuvre d'Employee Center avec une conception centrée sur l'utilisateur.
- **Revue de l'expérience utilisateur : Centre des employés:** fournit un aperçu de l'adoption d'Employee Center par votre ServiceNow plateforme en mettant l'accent sur l'expérience utilisateur
- **Aperçus de formation:** consultez le widget de rapport de consommation pour voir les détails d'expiration à venir des crédits d'apprentissage arrivant à expiration dans les 90 jours.

Changements apportés à cette version

Feuilles de route pour l'adoption de produits

L'état d'utilisation est ajouté sur les vignettes des options non disponibles et est modifiable dans les feuilles de route d'adoption du produit.

Rapports sur la valeur commerciale :

Téléchargez la boîte à outils de collecte de données directement à partir du ServiceNow® Store.

Catalogue d'accélérateurs

Les **Centre d'Excellence et d'Innovation Design** accélérateurs (CoEI) pour les clients Impact Advanced et Total sont combinés en un seul accélérateur pour les deux packages.

Dépréciations

Jumpstart Your CIO Dashboard Accelerator et Introduction to CxO Dashboard Accelerator sont obsolètes dans la version de mai 2024.

Notes de version trimestrielles de février 2024 sur l'impact - Washington DC

ServiceNow® Impact est une solution d'accélération de la valeur unique en son genre, conçue pour répondre aux besoins des clients là où ils en sont dans leur parcours de transformation numérique unique ServiceNow . Basé sur la Now Platform, Impact il combine un coaching d'experts, des informations et des recommandations personnalisées, une analyse comparative par des pairs, une assistance technique, une formation basée sur les rôles et un contenu sélectionné, le tout dans une expérience numérique personnalisée. Impact a été amélioré et mis à jour dans la Xanadu version.

Points forts d'Impact pour la version Xanadu

- Utilisez de nouveaux accélérateurs, des offres à portée fixe qui vous mettent directement en contact avec des experts derrière chaque option pour fournir rapidement de la valeur exactement là où vous en avez besoin.
- Le filtrage hiérarchique avec un compte et un objectif business peut regrouper les utilisateurs disposant de comptes d'accès premium, et afficher la période de reporting des valeurs dans un rapport multicompte
- Utilisez des modules complémentaires pour Operational Health, les sièges Observateur d'instance, la valeur stratégique et le support premium.
- Améliorations de SKU pour les packages Guided et Advanced pour la version 2.0

Consultez [Impact](#) pour plus d'informations.

Nouveautés de la version Xanadu

Initiatives et accélérateurs

- Examen de la gestion des données : favorisez des performances et une efficacité optimales de l'empreinte de votre base de données grâce à un examen de l'utilisation de la capacité de votre base de données, dirigé par votre gestionnaire de compte de support.
- Soins préventifs : diagnostiquez les performances des instances et des bases de données tous les trimestres grâce à l'initiative premium dirigée par un ingénieur pour les clients abonnés d'Impact Total.
- Accès multi-comptes : utilisez l'accès Impact pour plusieurs comptes.
- Intégrité de ServiceBridge pour plateforme (nombre total de clients)

Expérience numérique d'impact

- [Parcours de valeur](#) Gestion des valeurs d'impact - Nouveau - Valeur en un clic - Plan de valeur (FOCUS GUIDÉ) Gestion des valeurs d'impact - Nouveau - Valeur en un clic - Performance des résultats (FOCUS GUIDÉ)

Parcours de valeur

- Plan de valeur, Performance des résultats et Valeur commerciale : activés pour deux produits supplémentaires, Gestion intégrée des risques (IRM) et Gestion de la continuité d'activité (BCM).
- Application de collecte de données : ajouts de fonctionnalités pour les gestionnaires de support client (CSM) et les gestionnaires de compte de support (SAM), ainsi que des mises à jour d'ITSM, ITOM et RH pour les mesures de valeur. Téléchargez l'application à partir de l'Innovations Lab Store dans la version de mars à Washington DC de l'App Store.

Toutes les recommandations

- Recevez des recommandations pour les fonctionnalités à faible utilisation d'impact afin de maximiser les avantages de votre abonnement.
- Utilisez les recommandations de contenu pour afficher le contenu populaire parmi des utilisateurs similaires et fournir des commentaires sur le contenu recommandé.

Cartes d'options

- Refonte des cartes d'options :
 - Utilisez la nouvelle interface intuitive et facile à naviguer.
 - Vos cartes d'options sont automatiquement disponibles lors de votre première connexion à Impact.
- Cartes d'options en libre-service : mettez à jour et gérez facilement vos cartes d'options en mode libre-service. La fonctionnalité mise à jour est disponible pour les utilisateurs ayant des rôles Propriétaire de la plateforme et Impact Administrateur.

Gestion des utilisateurs de l'impact

Utilisez le nouvel alignement d'architecture pour Gestion des utilisateurs.

Observateur d'instance d'impact

- Utilisez les améliorations suivantes pour Instance Observer :
 - Synchronisation des e-mails de l'utilisateur à partir de l'impact vers l'observateur d'instance
 - Résumé de la croissance de la base de données
 - Surveillance de l'expérience utilisateur
 - Activation et notification des alertes clés : configurez rapidement des alertes proactives pour vos instances concernant six mesures essentielles.

HealthScan

Utiliser le filtrage des graphiques de performances sur les graphiques de pairs et de tendances

Catalogue d'accélérateurs

- [Évaluation de la maturité de Project and Portfolio Management](#) Accélérateur : obtenez un aperçu de la maturité de l'adoption de PPM et bénéficiez de l'assistance d'experts pour maximiser la valeur des capacités PPM.
- [Gestion du service clientèle Évaluation de la maturité du produit](#) Accélérateur : obtenez un aperçu de la maturité de l'adoption du CSM et de la valeur de votre ServiceNow plateforme.
- [Donnez un coup de fouet à votre Strategic Portfolio Management – Planning Workspace](#) Accélérateur : découvrez une démonstration des possibilités et des options offertes par Strategic Portfolio Management (SPM) – Planning Workspace dans votre instance.
- [Accélérez le démarrage de votre analyse de plateforme](#) Accélérateur : assistez à la démonstration des possibilités et des capacités de Platform Analytics.
- [Affinez votre analyse de plateforme](#) Accélérateur : optimisez la valeur grâce à des conseils sur le maintien et la gouvernance de l'intégrité de Platform Analytics.
- [Lancez votre CMDB](#) Accélérateur : comprendre Configuration Management Database (CMDB) avec une démonstration des possibilités et des options de CMDB.

Changements apportés à cette version

Catalogue d'accélérateurs

- [Plan d'architecture – Avancé](#) Accélérateur : obtenez des conseils et des informations pour développer vos artefacts de plan d'architecture pour Impact les clients avancés.
- [Plan d'architecture – Total](#) Accélérateur : obtenez des conseils et des informations pour développer vos artefacts de plan d'architecture pour Impact les clients Total.
- [Évaluation de la stratégie de formation](#) Accélérateur : créez un plan de formation pour l'adoption et l'amélioration des compétences des utilisateurs.

Expérience numérique d'impact

- Les améliorations sont les suivantes :
 - Amélioration de l'état zéro en termes de résultats, de performances et de valeur commerciale.
 - Indicateur de mesures normalisables dans le plan de valeur.
 - Conseils sur les prochaines étapes pour les escouades en ce qui concerne la sélection des résultats.

Parcours de valeur

Boîte à outils de collecte de données améliorée : Cette boîte à outils a été compilée à partir des boîtes à outils du plan de valeur, de l'évaluation trimestrielle du rendement et du rapport sur la valeur en une seule boîte à outils complète de configuration et de reporting.

Impact sur l'assistance aux développeurs

Utilisez la fonctionnalité d'acheminement et de marquage améliorée pour une méthodologie d'affectation plus claire afin de suivre les tickets d'assistance aux développeurs ouverts et fermés.

Informations sur l'activation

[Soins préventifs](#) est disponible avec activation. Contactez votre Impact responsable du support client pour plus d'informations.

Notes de version de l'Impact 2023

Les mises à jour ont lieu tout au long de l'année sur une base trimestrielle, à partir de février.

- [Notes de version trimestrielles de septembre 2023 sur l'impact - Vancouver](#)
- [Notes de version trimestrielles de mai 2023 sur l'impact](#)
- [Notes de version trimestrielles de février 2023 sur l'impact - Utah](#)

Notes de version trimestrielles de septembre 2023 sur l'impact - Vancouver

ServiceNow® Impact est disponible sur la Now Platform et combine un service personnalisé doté d'une interface digitale qui libère tout le potentiel de votre instance. Impact Les accélérateurs vous connectent directement à des experts par le biais d'engagements de service à portée fixe pour fournir de la valeur exactement là où vous en avez besoin. Impact a été amélioré et mis à jour dans la Xanadu version.

Points forts d'Impact pour la version Xanadu

- Utilisez de nouveaux accélérateurs qui vous connectent directement à des offres à portée fixe avec des experts derrière chaque option pour fournir rapidement de la valeur exactement là où vous en avez besoin.
- Consommez plus d'experts à la demande en parallèle avec des sous-catalogues d'accélérateur distincts, Architecture, Stratégie et Technique.
- Détectez les irrégularités des mesures de performances au sein des instances de production en utilisant la détection d'anomalie basée sur l'IA dans Instance Observer. Cette fonctionnalité est accessible aux clients Total.

- Faites l'expérience d'Observer d'instance en tant que client de niveau guidé par l'impact.
- Utilisez Impact en adéquation avec vos besoins organisationnels à l'aide des vues de groupe.

Consultez [Impact](#) pour plus d'informations.

Informations importantes sur la mise à niveau de Impact vers Xanadu

Pour obtenir le SKU, contactez votre chargé de Impact Xanadu clientèle.

Nouveautés de la version Xanadu

Catalogue d'accélérateurs

Sous-catalogues d'accélérateur : les clients Advanced et Total peuvent tirer parti de trois nouveaux sous-catalogues d'accélérateur (Architecture, Stratégie et Technique), chacun avec des allocations de concurrence distinctes, ce qui permet de fournir davantage de valeur parallèle.

i Remarque :

Exceptions : Impact les accélérateurs marqués d'un * dans leur intégralité ou en partie des activités Impact Accelerator peuvent ne pas être disponibles pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, pour les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints, ou pour les fournisseurs de services gérés (à l'exception de leur utilisation interne).

- **Présentation d'Instance - Guidé par l'observateur:** fournit des conseils sur la compréhension et la surveillance des performances à l'aide d'Observateur d'instance.
- **Lancez votre IA générative:** Fournit une démonstration des possibilités et des capacités de l'intelligence ServiceNow® artificielle générative (IA).
- **Accélérez votre compréhension du langage naturel:** fournit une démonstration des possibilités et des capacités de la compréhension du langage naturel (NLU).
- **Donnez un coup de fouet à votre intelligence prédictive:** fournit une démonstration des possibilités et des capacités de l'intelligence prédictive et du cadre de travail de clustering.
- **Démarrez rapidement votre parcours vers l'IA ServiceNow:** fournit des conseils pour démarrer votre parcours d'hyper-automatisation avec ServiceNow les options d'IA de la plateforme.
- **Accélérez votre Task Intelligence:** fournit une démonstration des possibilités et des capacités de Task Intelligence.
- **Gestion et gouvernance des données:** fournit des informations et des conseils pour évaluer et améliorer vos pratiques de gestion et de gouvernance des données.
- **Topologies multi-instances:** fournit une formation sur les pilotes et les alternatives de topologie pour la prise en charge d'implémentations d'instances de production multiples dans le contexte d'une implémentation de production à client unique.
- **Conception d'un programme de développement des citoyens:** fournit des conseils prescriptifs sur l'activation du développement citoyen et l'utilisation d'App Engine Studio pour les clients Advanced et Total.

- **CSDM (Common Service Data Model) Évaluation : données de base : avancée**, précédemment connu sous le nom de CSDM Assessment Accelerator – Advanced : l'accent est désormais mis strictement sur les données de base et fournit des conseils pour évaluer et améliorer les données de base qui font partie de votre cadre de travail CSDM.
- **Évaluation de la maturité HRSD**: fournit une compréhension de base de la maturité liée aux résultats business générés.
- **Démarrez rapidement votre Espace de travail pour l'exploitation des services*** : fournit une démonstration des possibilités et des options de l'espace de travail pour l'exploitation des services.
- **Lancez votre agent virtuel multilingue*** : Fournit une démonstration des possibilités et des capacités de la traduction dynamique.
- **Optimisez votre recherche IA**: fournit des conseils sur le réglage affiné de Recherche d'intelligence artificielle (IA) afin d'optimiser les performances et la valeur.
- **Optimiser votre Agent virtuel : évaluation**: fournit des conseils sur la façon d'affiner la configuration d'Agent virtuel afin d'optimiser la valeur.
- **TuneUp Your Virtual Agent – NLU (Natural Language Understanding)**: fournit des conseils sur le réglage fin des modèles NLU afin d'optimiser la valeur.
- **TuneUp Your Virtual Agent – Surveillance des performances**: fournit des conseils sur le réglage des performances d'Agent virtuel afin d'optimiser la valeur.
- **TuneUp Your Virtual Agent – UX (User Experience)**: fournit des conseils sur la façon d'optimiser les conversations d'Agent virtuel afin d'optimiser la valeur.

Observateur d'instance d'impact

- Détectez de manière proactive les anomalies de mesures cycliques ou non cycliques sous le graphique des performances de l'observateur d'instance pour le package Impact Total sur les instances de production. En outre, Observateur d'instance permet de définir des alertes d'anomalie basées sur les valeurs hors norme de mesures détectées par l'IA dans les modèles historiques.
- Accédez à Instance Observer en tant que client de niveau Guidé à l'aide de l'expérience numérique.

Centre d'activités

Désactivez les notifications automatiques pour la création et le commentaire de notifications sur des conversations, afin que les utilisateurs qui commentent une conversation ne reçoivent pas de notification du changement.

Parcours de valeur

- Affichez et gérez plusieurs cartes d'options par instance qui étaient auparavant gérées au niveau d'un compte.
- Tirez parti de plusieurs feuilles de route d'adoption de produits (PAR) qui permettent une granularité supplémentaire pour les clients Advanced et Total.
- Utilisez les vues de groupe dans le parcours de valeur pour le plan de valeur, la performance des résultats et la valeur commerciale, qui permettent aux organisations d'afficher leurs objectifs et leurs résultats pour différents groupes de parties prenantes.

Initiatives et accélérateurs

Fondations d'impact Il s'agit d'un ensemble d'initiatives adaptées aux besoins du compte pour vous mettre sur la voie rapide de la valeur et maintenir votre élan grâce à un mouvement trimestriel rationalisé.

Vues de groupe

Faites appel à plusieurs groupes de parties prenantes au sein de votre organisation pour mener leur propre transformation numérique.

Changements d'interface utilisateur

Impact : guidé

Les clients guidés bénéficieront d'une nouvelle apparence du catalogue, ainsi que de recommandations.

Changements apportés à cette version

Catalogue d'accélérateurs

Présentation du sous-catalogue Accelerator pour les clients Advanced et Total afin de tirer parti des trois nouvelles catégories de sous-catalogue, Architecture, Stratégie et Technique, chacune avec des limitations de concurrence, permettant de fournir plus de valeur parallèle.

Optimisez votre Agent virtuel Accélérateur

Cet accélérateur est divisé en six accélérateurs distincts, conçus pour traiter différentes fonctionnalités et options dans Agent virtuel, et pour aider les clients à maintenir et améliorer avec succès Agent virtuel ITSM. Les nouveaux accélérateurs sont répertoriés sous **Nouveautés dans cette version**.

Optimisez votre ITOM Discovery Accélérateur

Cet accélérateur a ajouté une prise en charge pour les clients guidés par impact.

Optimisez votre gestion des ressources informatiques Accélérateur

Cet accélérateur a ajouté une prise en charge pour les clients guidés par impact.

Rapports sur la valeur commerciale

Performance opérationnelle sous KPI business est renommé **Performance des résultats** pour éviter toute confusion avec le livrable du gestionnaire de compte de support (SAM) portant un nom similaire.

Parcours de valeur

Les objectifs business sous Parcours de valeur ont été renommés en **Plan de valeur** pour s'aligner sur les conventions de dénomination des livrables connexes.

Catalogue d'accélérateurs

Dépréciations

L'accélérateur de feuille de route technique ne bénéficiera d'aucune nouvelle amélioration ou activation, mais bénéficiera d'un support continu.

Informations sur l'activation

Demandez Impact l'activation à votre ServiceNow gestionnaire d'assistance clientèle.

Exigences de navigateur

Chrome, Safari, Edge et Firefox sont pris en charge.

*Exceptions

Cet Accélérateur d'impact, dans son intégralité ou en partie, peut ne pas être disponible pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, pour les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints, ou pour les fournisseurs de services gérés (à l'exception de leur utilisation interne).

Notes de version trimestrielles de mai 2023 sur l'impact

ServiceNow® Impact s'appuie sur la Now Platform et combine un service personnalisé avec une interface digitale pour vous aider à exploiter tout le potentiel de votre instance. Impact a été amélioré et mis à jour dans quatre grands domaines pour la diffusion trimestrielle de mai 2023.

Faits saillants de l'impact de la diffusion trimestrielle de mai 2023

- Découvrez la **page d'accueil** d'Impact améliorée, qui affiche les activités clés et les livrables nécessitant une attention particulière. Value Journey est enrichi de recommandations personnalisées avec des widgets et des accélérateurs de formation basés sur les profils individuels et organisationnels.
- Accédez à la nouvelle option **Avantages** qui inclut des recommandations améliorées, avec un aperçu rapide de l'endroit où vous en êtes dans votre parcours de Impact valeur.
- Bénéficiez de plusieurs accélérateurs nouveaux et améliorés.
- Surveillez l'intégrité de la plateforme et bénéficiez d'une assistance technique directe et accélérée grâce à des outils d'administration améliorés, tels qu'Instance Observer et Developer Support.

Consultez [Impact](#) pour plus d'informations.

Impact est disponible par abonnement. Pour plus d'informations, consultez la section « Informations sur l'activation » de ces notes de publication.

Nouveautés de la version de mai 2023

Expérience numérique d'impact

Avantages et expérience d'utilisation :

- Explorez le nouveau cadre de travail **Avantages**, la refonte complète des pages **Fonctionnalités** et découvrez les fonctionnalités incluses dans votre Impact abonnement, puis demandez-les et utilisez-les.
- Accès direct à Discovery et aux fonctionnalités disponibles incluses dans votre Impact abonnement.
- Accédez à la carte **Options** qui affiche toutes vos options. Explorez chaque vignette à la recherche de ressources personnalisées supplémentaires provenant de diverses sources, telles que Now Create, ServiceNow University, la documentation du produit... afin de simplifier votre adoption des ServiceNow options. Engagez les fonctionnalités de la vignette pour appeler à l'action et ouvrir un ticket de demande d'engagement.
- Engagez les fonctionnalités de la vignette pour appeler à l'action et ouvrir un ticket de demande d'engagement.
- Configurez et gérez votre plan de valeur.

- Utilisez le **rapport de consommation** pour afficher la progression du programme liée à vos objectifs business. Sélectionnez les filtres pour sélectionner les champs à afficher dans le rapport pour les accélérateurs et l'utilisation. Affichez les sièges Observateur d'instance et Assistance aux développeurs dans la section Accès Premium qui ont été affectés.

Catalogue d'accélérateurs

Accédez au menu Experts à la demande et affichez la description, le catalogue affiché, les vignettes de recherche, ainsi que le tri personnalisé par nom ou par durée.

- Lancez rapidement votre Centre des employés et Lancez votre Centre des employés dans le secteur public américain: Prenez une longueur d'avance sur l'utilisation du Centre des employés grâce à une visite guidée des possibilités, des options et des pratiques de pointe en matière d'implémentation, de migration et de gouvernance.
- Évaluation de la préparation à la réussite (SRA): recevez une évaluation de la maturité et de l'état de préparation de votre ServiceNow plateforme tout au long du parcours de transformation numérique.
- Optimisez votre gestion des ressources informatiques: recevez des conseils prescriptifs pour améliorer l'intégrité d'IT Asset Management, ainsi que des recommandations pour traiter ces résultats.
- Optimisez votre ITOM Discovery: obtenez de l'aide pour mieux comprendre votre implémentation de CMDB et recevez des conseils pour améliorer l'intégrité de CMDB via ITOM Discovery.

Changements apportés à cette version

Parcours de valeur

Carte des options et feuille de route d'adoption du produit :

- Sélectionnez une vignette d'option pour afficher les ressources organisées pour vous qui vous aideront à en savoir plus sur la capacité et à l'adopter plus facilement et plus rapidement.
- Utilisez la nouvelle section **Notes** ajoutée à la carte des options et à la feuille de route d'adoption du produit pour permettre une collaboration plus efficace autour de l'adoption des fonctionnalités.

Intégrité de la plateforme (anciennement KPI techniques)

Consultez l'intégrité de la plateforme sur une seule page divisée en trois catégories : Diagnostic, Surveillance et Assistance.

- **Diagnostic** : Optimisé par HealthScan, a été amélioré en une seule page. Filtrez par instances de production ou de sous-production, affichez les scans de cartes de score individuels et contactez votre équipe directement à partir de la nouvelle carte de contact.
- **Moniteur** : optimisé par Instance Observer et disponible pour les packages Total et Advanced. Consultez les résumés de performances quotidiens décrivant les performances de vos instances ou explorez plus en détail les performances de la plateforme. Consultez [Observateur d'instance d'impact](#) pour plus d'informations.

- **Support** : optimisé par Now Support et a été amélioré dans une nouvelle page pour afficher les tickets et les tendances de l'entreprise. L'onglet **Support pour les développeurs** n'est visible que pour les packages Advanced et Total. Consultez [Impact sur l'assistance aux développeurs](#) pour plus d'informations.

Impact sur l'assistance aux développeurs :

Utilisez l'augmentation du nombre de sièges d'assistance aux développeurs à 5 pour les abonnés avancés et à 10 pour les abonnés Total.

Observateur d'instance d'impact

- Explorez l'utilisation des ajouts à Reporting, tels que les rapports de performance et de consommation.
- Utilisez le bouton d'appel à l'action d'Observateur d'instance pour lancer la fonctionnalité.

Plan de valeur

Les clients peuvent désormais consulter le plan de valeur grâce Impact à une interface facile à utiliser alimentée par le moteur de recommandation. Les utilisateurs peuvent sélectionner des produits, définir des objectifs commerciaux et des résultats pour chaque produit et finaliser leur plan. Les utilisateurs peuvent en apprendre davantage sur chaque résultat, les mesures de réussite associées et les principales options ServiceNow pour atteindre le résultat.

Principales activités :

- Concentrez-vous sur les 14 jours à venir, sur ce qui a été accompli par votre Impact escouade et sur chaque activité.
- Familiarisez-vous avec les widgets **de bienvenue** pour les nouveaux Impact utilisateurs, y compris les contacts pour démarrer et les activités d'introduction.

Consommation d'accélérateurs

Affichez la barre de consommation pour afficher les accélérateurs en cours d'utilisation, le nombre d'emplacements disponibles pour l'utilisation, puis sélectionnez pour explorer l'accélérateur.

Initiatives de base disponibles sur la liste des initiatives et la feuille de route

Affichez les initiatives avec une visibilité améliorée sur le calendrier, en tant que propriétaire de l'initiative, puis les fondations sont masquées de la page d'accueil une fois terminées.

Interface de réunion améliorée :

- Des champs modifiables supplémentaires sont disponibles, tels que l'heure et le lieu, l'ordre du jour et le procès-verbal de la réunion.
- Définissez une cadence de réunion récurrente personnalisée et modifiez les détails des réunions récurrentes.
- Sélectionner une initiative pour une nouvelle réunion, puis ajouter facilement des images et des tâches de réunion pendant la réunion
- Enregistrez automatiquement les procès-verbaux de réunion horodatés et envoyez-les par e-mail directement à partir de la réunion.

Catalogue d'accélérateurs

Optimisez votre sécurité

Obtenez un aperçu des configurations de sécurité de l'instance, des pratiques de pointe en matière de sécurité de l'instance et une démonstration des paramètres de sécurité qui peuvent être activés pour améliorer davantage la sécurité à l'aide du nouveau centre de sécurité.

Connexion d'expert

Utilisez les étapes d'engagement simplifiées pour entrer en contact avec un ServiceNow expert technique sur une question technique spécifique.

Stratégie d'intégration : avancée

Ajoutez la prise en charge du package Advanced pour l'accélérateur, qui est maintenant disponible.

Informations sur l'activation

Demandez Impact l'activation à votre ServiceNow gestionnaire d'assistance clientèle.

Exigences de navigateur

Chrome, Safari, Edge et Firefox sont pris en charge.

Notes de version trimestrielles de février 2023 sur l'impact - Utah

Notes de version d'impact pour la version de février 2023.

Notes de version du 1er Accélérateurs d'Impact trimestre 2023

ServiceNow® Accélérateurs d'Impact Connectez-vous directement à des experts par le biais d'engagements de service à portée fixe pour fournir de la valeur exactement là où vous en avez besoin. Le catalogue Accelerator a été mis à jour dans la ServiceNow Store version Q1 2023.

Accélérateurs d'Impact faits saillants de la version Q1

- Bénéficiez de plusieurs nouveaux accélérateurs, notamment l'évaluation de la stratégie de formation, l'évaluation de la maturité ITSM, le tableau de bord Jumpstart Your DSI, etc.
- L'accès aux versions consultatives d'Accelerators pour les clients du secteur public des États-Unis (USPS) ou ceux qui n'acceptent pas les termes et conditions de nos descriptions Impact Accelerator est disponible [ici](#).

Consultez [Catalogue d'accélérateurs](#) pour plus d'informations.

Nouveautés de la version Q1

Évaluation de la stratégie de formation

Recevez un plan de formation pour former et améliorer les compétences de vos utilisateurs ServiceNow avec des recommandations de formation aux bonnes pratiques adaptées à vos besoins.

Évaluation de la maturité ITSM

Obtenez une évaluation approfondie de votre implémentation d'ITSM par rapport à nos pratiques de pointe, ainsi que des recommandations ciblées pour maximiser la valeur du produit.

Présentation des tableaux de bord CXO

Assistez à une démonstration de l'un de nos tableaux de bord C-Suite conçus pour aider vos dirigeants à prendre de meilleures décisions plus rapidement basées sur les données, ainsi qu'à recevoir des conseils et des ressources préliminaires pour commencer.

Donnez un coup de fouet à votre tableau de bord DSI

Découvrez notre tableau de bord DSI (inclus avec les tableaux de bord C-Suite) qui prend vie grâce à une démonstration appliquée à l'aide de vos propres données dans une instance temporaire. Vous recevrez également des conseils ciblés et les prochaines étapes pour configurer le tableau de bord pour votre organisation.

Lancez votre tableau de bord des performances

Prenez une longueur d'avance sur le tableau de bord des performances grâce à une démonstration appliquée utilisant vos propres données dans une instance temporaire et recevez des conseils ciblés ainsi que les prochaines étapes pour le configurer pour votre organisation.

Rapport sur la valeur à la demande

Obtenez un examen des performances de votre organisation par rapport à vos objectifs commerciaux standard en dehors de notre cadence de reporting annuel standard.

Versions consultatives uniquement des accélérateurs suivants qui **N'EXIGENT PAS** de conditions générales supplémentaires :

- Lancez votre recherche IA
- Lancez votre AppEngine
- Lancez vos tests automatisés
- Démarrez rapidement votre tableau de bord DSI
- Lancez votre tableau de bord des performances
- Lancez votre mise à niveau
- Lancez votre agent virtuel

T1 Impact 2023 Notes de version de Digital Experience

ServiceNow® L'expérience numérique Impact est un portail centralisé et interactif où vous pouvez accéder à vos outils et à vos Impact avantages. Impact Digital Experience a été amélioré et mis à jour dans la ServiceNow Store version du premier trimestre 2023.

Faits saillants de Impact l'expérience numérique pour la version du premier trimestre

L'expérience numérique d'Impact est encore améliorée grâce à plusieurs outils d'administration qui facilitent la gestion des utilisateurs, des autorisations, etc. Les nouvelles fonctionnalités permettent aux utilisateurs de mieux examiner les objectifs et résultats commerciaux, par exemple en tirant le meilleur parti de votre package Impact avec Rapport de consommation, et plus encore.

Consultez [Expérience numérique d'impact](#) pour plus d'informations.

Nouveautés de la version Q1

Centre d'activités : Journal d'activité

Présente une chronologie dans le centre d'activités pour les clients et les membres de l'équipe détaillant la façon dont chaque activité contribue aux initiatives, aux objectifs business ou aux résultats opérationnels spécifiques d'une organisation.

Rapport de consommation

Fournit une vue d'ensemble de l'utilisation des fonctionnalités d'Impact aux clients et aux membres de l'Impact Squad en fonction du niveau d'Impact comme les sessions de conseil, les accélérateurs, les autres initiatives et une liste des utilisateurs disposant d'un accès premium.

Gestion des utilisateurs

Permet aux administrateurs client d'Impact de créer, afficher et gérer facilement les utilisateurs et les autorisations des utilisateurs. Les administrateurs peuvent également gérer l'accès et les autorisations du compte à ServiceNow University et Now Support.

Gérer les autorisations d'initiative et d'accélérateur

Fournit un menu d'autorisation centralisé pour gérer les enregistrements d'autorisation d'un compte pour les accélérateurs qui ont des termes et conditions supplémentaires.

Feuille de route de l'adoption du produit

Recommande la séquence d'implémentation des options du client adaptée par l'équipe du client et conçue pour atteindre les objectifs business du client.

Impact Digital Experience pour GCC

Active l'expérience numérique d'impact commercial sur une instance GCC.

Changements apportés à cette version

Gestion des valeurs

Découvrez comment votre implémentation des options de la plateforme ServiceNow et de l'Impact Squad génère de la valeur pour vos objectifs business.

Traduction automatique

[store-future: BEGIN review]

Exploration de l’impact [espace réservé]

Découvrez comment ServiceNow Impact personnaliser votre parcours de transformation numérique sur Now Platform et accélérer votre délai de rentabilité.

Vue d'ensemble

Impact est une solution complète d'accélération de la valeur qui fournit un accès pertinent et immédiat au contenu avec [Expérience numérique d’impact](#) (IDE). Suivez les progrès réalisés par rapport à vos résultats, partagez des aperçus et des données comparatives avec d'autres secteurs, et prenez des décisions basées sur les données pour optimiser votre parcours de transformation digitale.

Impact vous aide à avoir un impact plus rapide sur l’ensemble de votre entreprise grâce à des informations proactives, des conseils prescriptifs, des formations et des recommandations personnalisées, ainsi qu’une assistance et des outils techniques haut de gamme. Maximisez et accélérez le retour sur investissement ServiceNow grâce à nos logiciels et à nos programmes dirigés par des humains.

Avantages de l’impact

Le programme Impact comporte de nombreux avantages qui sont inclus dans l’abonnement.

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateur
Explorez les principes de base d’Impact pour en savoir plus sur le modèle d’exploitation, les différents forfaits disponibles et rencontrez votre escouade Impact personnelle, le tout à partir du portail centralisé et interactif Impact .	• Modèle d’exploitation de l’impact • Packages d’impact • Équipe d’impact	Direction de l’impact, Utilisateur de l’impact, Propriétaire de la plateforme d’impact
Examinez les notifications en attente pour vos activités d’impact clés et les livrables qui requièrent votre attention, tels que les tâches, les recommandations et les communications. Collaborez avec votre organisation et Impact Squad.	Centre d’activités	Propriétaire de la plateforme d’impact, utilisateur de l’impact
Explorez les initiatives et les accélérateurs qui fournissent des informations, des recommandations et des informations pour accélérer le parcours de création de valeur.	Initiatives et accélérateurs	Propriétaire de la plateforme d’impact, utilisateur de l’impact
Prenez le contrôle de l’intégrité de votre plateforme et bénéficiez d’une assistance technique premium avec une assistance téléphonique entrante 24h/24 et 7j/7 et un temps de réponse amélioré aux tickets.	• Intégrité de la plateforme • Impact sur l’assistance aux développeurs • Observateur d’instance d’impact	Propriétaire de la plateforme d’impact, utilisateur de l’impact, administrateur de l’impact
Construisez et gérez votre parcours de valeur personnalisé, y compris la vision de la valeur et la	Parcours de valeur	Impact Propriétaire de plateforme, Impact exécutif,

Traduction automatique

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateur
création de valeur, la gestion continue, l’optimisation et la validation de la valeur réalisée.		Impact autorisations d’autorisation
Comprenez et hiérarchisez les options de votre produit, affichez les feuilles de route d’adoption des produits et les abonnements pour votre instance ServiceNow.	Adoption du produit	Propriétaire de la plateforme d’impact, Impact ExecutiveR
Accédez aux ressources d’apprentissage et de coaching disponibles dans le cadre de cours à la demande, en mettant l’accent sur l’importance de l’éducation et des avantages.	Avantages et utilisation : • Boîte à outils d’adoption • Crédits d’apprentissage • Formation à la demande • Certifications techniques • Remise sur les formations	Utilisateur de l’impact, propriétaire de la plateforme
[End]		

Traduction automatique

[store-future: BEGIN review]

Configuration de l'impact [espace réservé]

Impact vous est livré avec une configuration technique minimale. La plupart des étapes de configuration impliquent une planification au sein de votre organisation.

Vue d'ensemble de la configuration

1. Impact sur l'accès [espace réservé]

L'accès à Impact est activé par votre équipe d'impact, qui envoie au propriétaire de la plateforme d'impact une URL spécifique pour se connecter à votre portail d'impact.

2. Gestion des utilisateurs de l'impact

Afin d'accéder aux différents niveaux d'impact, un rôle doit vous être affecté. Votre administrateur d'impact peut vous affecter les rôles appropriés. Consultez [Gestion des utilisateurs de l'impact](#) pour plus d'informations.

3. Parcours de valeur

Le cycle de vie du parcours de valeur commence par la création du plan de valeur, qui capture vos objectifs commerciaux, qui sont des objectifs de haut niveau liés à des résultats mesurables qui aident à illustrer la valeur au fil du temps.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Impact sur l'accès [espace réservé]

L'accès à Impact est activé par votre équipe d'impact, qui envoie au propriétaire de la plateforme d'impact une URL spécifique pour se connecter à l'instance.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur d'impact ou propriétaire de la plateforme d'impact

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Configurez les utilisateurs pour l'impact.

Procédure

[End]