servicenow

Yokohama Impact

Dernière mise à jour: 17/12/2025

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

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

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sommaire

Impact **4**

Impact Modèle d’exploitation 6

Packages Impact 6

Fondations Impact 9

État d’équilibre de l’impact 10

Vues de groupes 11

Équipe Impact 12

Initiatives et accélérateurs 14

Gérer les autorisations d’initiative et d’accélérateur 16

Demander un accélérateur 19

Catalogue d’initiatives 21

Catalogue de l’accélérateur 29

Instance de prestation de services Impact (anciennement Impact Digital Experience) 258

Centre d'activités 260

Intégrité de la plateforme 264

Parcours de valeur 333

Adoption des produits 399

Avantages et utilisation 412

Gestion des utilisateurs d’Impact 415

Expérience de direction mobile 420

Application du magasin Impact 420

Exploration de l’application Impact Store 421

Configuration de l’application Impact Store 423

Utilisation de l’application Impact Store 433

Versions Impact **474**

Notes de version de Yokohama Impact 474

Notes de version trimestrielles Impact de novembre 2024 478

Notes de version trimestrielles Impact d’août 2024 - Xanadu 479

Notes de version trimestrielles de mai 2024 d’Impact 481

Notes de version trimestrielles d’Impact de février 2024 - Washington DC 484

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

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.

Vue d'ensemble de Impact

ServiceNow Impact est une solution complète d'accélération de la valeur qui fournit un contenu pertinent et à accès immédiat où vous pouvez suivre les progrès par rapport à vos résultats, partager des idées et des comparaisons de référence du secteur, et prendre des décisions basées sur les données pour optimiser votre parcours de transformation numérique.

Adapté à votre organisation et à votre rôle, Impact il fournit des conseils personnalisés sur la valeur qui vous permettent d'accéder immédiatement et au bon contenu, au bon moment, dans une expérience numérique visuellement convaincante.

Inclus aux niveaux Guidé, Avancé et Total, Impact Impact tire parti des capacités 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.

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 sur mesure, 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.

En tant que plaque tournante pour toutes choses, Impact avec vous pouvez :

- Collaborez avec votre Impact Squad, un ensemble d'experts pour vous aider à atteindre vos objectifs commerciaux.
- Créez et gérez votre parcours de valeur personnalisé avec ServiceNow.
- 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 personnalisées dans le monde réel.
- Vérifiez que vous êtes sur la bonne voie pour réussir grâce à nos indicateurs KPI Business and Tech afin de comprendre et de hiérarchiser les capacités de vos produits.
- Prenez le contrôle de la santé de votre plateforme et restez proactif grâce à des mesures préventives et des mesures de protection qui protègent et guident vos réalisations de valeur numérique.

Options d'impact

- Instance de prestation de services Impact (anciennement Impact Digital Experience): l'instance centrale Impact , anciennement Impact Digital Experience (IDE). Votre Impact espace interactif d'équipe et est le fournisseur des données synchronisées avec l'instance client, Le ServiceNow Application Impact Store.
- Application Impact Store : l'instance client où l'application Impact Store est installée et accessible en plus du Instance de prestation de services Impact portail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Commencez

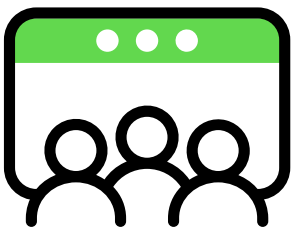
Impact Modèle d'exploitation

Découvrez le système d'activités clés basé sur la recherche, personnalisé en fonction de votre organisation, pour accélérer le délai de rentabilisation avec la plateforme ServiceNow.

Instance de prestation de services Impact (anciennement Impact Digital Experience)

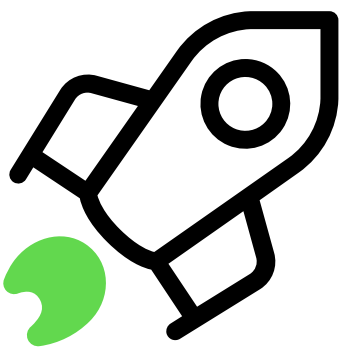
Utilisez le portail interactif où vous pouvez accéder à vos outils et avantages Impact qui fournit également des données pour l'application Impact Store.

Application du magasin Impact



Utilisez l'instance centralisée et interactive mise à jour où vous pouvez accéder à vos outils et avantages Impact.

Initiatives et accélérateurs

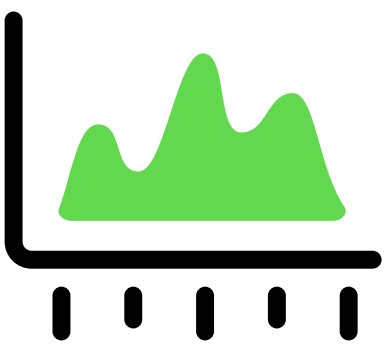


Accélérez l'utilisation et l'adoption de fonctionnalités spécifiques de la plateforme et du produit via des démonstrations appliquées, un coaching personnalisé et les bonnes pratiques.

Assistance aux développeurs Impact

Accédez à un ingénieur de support ServiceNow qui peut vous aider à résoudre les problèmes techniques liés aux personnalisations existantes de la plateforme pour les packages Advanced et Total Impact.

Impact Instance Observer



Bénéficiez de l'autonomie et suivez l'intégrité et les performances de votre instance en temps quasi réel, tout en accédant à des aperçus historiques, grâce à cet outil de surveillance de l'observabilité et des performances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Impact Modèle d’exploitation

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

Mis en œuvre par votre Impact escouade, notre modèle opérationnel unique comprend un ensemble d’initiatives adaptées aux 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.

Le Impact programme comprend deux phases, Foundations et Steady State. Foundations démarre l’expérience et définit la base de référence de valeur, tandis que la cadence de l’état d’équilibre vous permet de rester sur la bonne voie avec votre plan et les Impact objectifs business associés.

Fondations Impact

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

État d’équilibre de l’impact

Nos initiatives standard sont exécutées à intervalles réguliers et opportuns pour vous permettre de suivre le rythme.

Impact Les phases et les livrables sont accessibles à l’aide du Instance de prestation de services Impact (anciennement Impact Digital Experience) portail interactif OR où vous accédez à vos Impact outils et avantages. Consultez Instance de prestation de services Impact (anciennement Impact Digital Experience) pour plus d'informations.

ServiceNow Impact Les packages 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 package Impact acheté. Pour plus d’informations sur les packages Guided, Advanced et Total, reportez-vous à la section Packages Impact.

Packages 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 : Impact, Guided, Advanced et Total. Quel que soit le forfait, tous les Impact clients bénéficient :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Une expérience numérique exceptionnelle avec des tableaux de bord de réalisation 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 forfait applicable Impact s'applique à votre achat. Consultez les calendriers juridiques pour Impact pour plus d'informations sur https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html .

Guidé

- Offres d'entrée de gamme, notamment l'expérience numérique Premium, l'assistance technique améliorée, le contenu organisé et le crédit de formation.
- Impact Équipe : Customer Success Manager

Avancés

- Complète le package guidé avec une assistance technique de bout en bout avec des outils tels qu'Instance Observer, une assistance aux développeurs, des sessions consultatives, du contenu personnalisé et des formations et certifications à la demande.
- Impact Équipe de l'équipe : Customer Success Manager, Success Architect, Architecte de plateforme et Support Account Manager

Total

- La solution complète avec une équipe d'experts désignée, des recommandations personnalisées, des outils de prévention et bien plus encore.
- Impact Équipe de l'équipe : architecte de réussite, architecte de plateforme, gestionnaire de programme de réussite et gestionnaire de compte support

Consommation de l'accélérateur par package Impact

En fonction du package Impact que vous avez acheté, il y a une allocation du nombre d'accélérateurs de chaque sous-catégorie qui peuvent être consommés consécutivement. Pour plus d'informations sur les accélérateurs et les sous-catalogues, reportez-vous à la section Catalogue de l'accélérateur .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Package	Description	Consommation de l'accélérateur
• Guidé • Guided : secteur public	Offres d'entrée de gamme, notamment l'expérience numérique Premium, le support technique amélioré, Impact le gestionnaire du service client de l'équipe (CSM), le contenu organisé et le crédit de formation.	Un à la fois dans toutes les sous-catégories
• Avancés • Avancé : secteur public	Complète le package guidé avec une équipe d'équipe, une Impact assistance technique de bout en bout et des outils tels qu'Instance Observer, l'assistance aux développeurs, les sessions de conseil, le contenu personnalisé, les kits d'outils d'adoption, ainsi que des formations et certifications à la demande.	3 au total (1 de chaque sous-catégorie simultanément à la fois)
• Total • Total : secteur public	Augmente 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)

Contrats et conditions clients

Pour connaître les accords clients et les conditions, reportez-vous à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html .

UGS du complément

Les SKU complémentaires offrent une flexibilité aux clients d'Impact et sont disponibles dans tous les environnements où Impact est disponible. Les SKU supplémentaires seront vendus à tous les clients Impact et sont facturés par SKU, par an, chaque Add-on étant tarifé séparément avec des droits distincts.

SKU de compléments disponibles

Nom	Droits
Valeur stratégique	• IDE de valeur mise à niveau • Deux concurrences supplémentaires de catalogue d'accélérateur de stratégie • Couverture CSM supplémentaire
Gouvernance de la plateforme	• IDE d'intégrité amélioré • Deux concurrences supplémentaires de catalogue d'accélérateur d'architecture • Couverture CSM supplémentaire

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

SKU de compléments disponibles (suite)

Nom	Droits
Support géré	• Délai de réponse cible initiale du problème de niveau P1/P2 mis à niveau • Couverture SAM supplémentaire • Cinq sièges d'assistance aux développeurs
Sièges d'Instance Observer	Dix sièges d'observateur d'instance

Remarque :

- IDI = Instance de prestation de services Impact
- CSM = Gestionnaire du support client
- SAM = Gestionnaire de compte support

Fondations Impact

Impact Foundations est un ensemble d'initiatives adaptées au niveau des comptes pour vous mettre sur la voie rapide de la valeur et maintenir l'élan via un mouvement trimestriel rationalisé.

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

Livrables de bases

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

✓ = Ensemble de fonctionnalités standardisées communes ✅ = Comprend des fonctionnalités uniques spécifiques au package

Livrables Impact par package

Livrable Impact	Description	Guidé	Avancé	Total
Démarrer avec Impact	Démarre l'expérience d'intégration et évalue l'état actuel des domaines ciblés pour l'analyse de votre ServiceNow plateforme.	#	✅	✅
Customer Impact Plan	Contient les meilleures pratiques et des recommandations basées sur vos objectifs organisationnels et ServiceNow votre gamme de produits, sélectionnées par votre Customer Success Manager.	#	#	#

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Livrables Impact par package (suite)

Livrable Impact	Description	Guidé	Avancé	Total
Feuilles de route pour l'adoption des 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 au fil du temps.	#	#	#
Cartes d'options	Consultez les applications ou les options à votre disposition pour atteindre vos objectifs commerciaux.	#	#	#

État d'équilibre de l'impact

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 business associés qui suivent la phase Fondations, généralement au-delà de 90 à 120 jours d'engagement.

Une fois les fondations terminées Impact , certaines activités se poursuivent tous les trimestres et tous les mois pour assurer la maintenance et le succès continus. Impact L'état d'équilibre est la cadence qui vous permet de rester sur la bonne voie avec votre plan et les Impact objectifs business associés.

Produits livrables

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

✓ = Ensemble de fonctionnalités standardisées communes ✅ = Comprend des fonctionnalités uniques spécifiques au package

Livrables Impact par package

Livrable Impact	Description	Guidé	Avancé	Total
Cycle d'examen trimestriel	Démarre l'expérience d'intégration et évalue l'état actuel des domaines ciblés pour l'analyse de votre ServiceNow plateforme.	#	✅	✅

Cycle d'examen trimestriel

Nos initiatives standard sont exécutées à intervalles réguliers et opportuns pour vous permettre de suivre le rythme et comprennent les éléments suivants :

- Examen périodique du support (PSR) : rapport trimestriel de vos tickets, problèmes, changements et disponibilité réelle, y compris les mesures de service, les données sur les performances de l'instance et les informations sur les mises à niveau et les correctifs.
- Examen du rendement des résultats (OPR) : Un examen de l'avancement pour évaluer dans quelle mesure les mesures de réussite s'alignent sur les améliorations cibles décrites dans le Objectifs et résultats.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Briefing de la direction de l'examen trimestriel Impact (QIR Executive Briefing) : Une conversation de niveau stratégique avec les dirigeants des clients qui se concentre sur les résultats et la valeur que Impact vous apportez à la réalisation de vos priorités commerciales, y compris un soutien holistique et des examens de la réalisation de la valeur.

Remarque :
Certaines fondations peuvent être réinvoquées sur demande pendant la phase d'état d'équilibre en tant qu'accélérateur. Pour plus d'informations sur le modèle opérationnel, 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'intervention ou de services et de ressources est utilisée pour atteindre les résultats souhaités. Les points de contrôle permettent de maintenir l'alignement avec le plan et la méthodologie de réussite et peuvent se poursuivre mensuellement ou trimestriellement Impact pour une maintenance et une réussite continues.

Vues de groupes

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 et défini par le client de parties prenantes du client qui partagent des objectifs business dans le but de consommer le produit Impact, par exemple, les RH et les finances.
- 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 dans vos vues de groupe avec l'équipe Impact, y compris les groupes de parties prenantes et les instances. La page d'accueil de votre client est personnalisée en fonction des groupes de parties prenantes pertinents pour vous.
- 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 d'options des instances associées à des groupes de parties prenantes. Travaillez avec votre équipe Impact pour définir pour quelle instance une carte d'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 des produits pour plus d'informations.
- Vous pouvez filtrer les groupes et instances de personnes concernées et afficher une vue combinée de l'impact sur l'ensemble de votre organisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mise en route

Démarrez une conversation avec votre Équipe Impact pour en savoir plus et activer la fonctionnalité Vues du groupe.

Remarque :
Pour commencer, cette fonctionnalité est disponible pour les clients limités. Discutez avec votre équipe Impact pour en savoir plus.

Équipe Impact

Votre équipe Impact 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 Impact

Titre	Rôle
Gestionnaire des réussite clients	Le point de contact principal, la conservation 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 défenseur d'une valeur commerciale qui offre : • Fondations Impact • Customer Impact Plan • Accélérateurs Impact • Recommandations de formations et d'initiatives
Architecte de réussite	Un leader accompli de la transformation numérique qui 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 des dizaines d'engagements réussis, ils se spécialisent dans le conseil aux clients sur les décisions de transformation clés tout au long de votre ServiceNow parcours, comme suit : • Dirige 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

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Membres de l'équipe Impact (suite)

Titre	Rôle
	• Met en place une gouvernance et des capacités de programme appropriées pour assurer la réussite du programme et favoriser son adoption par les utilisateurs. • Utilise la gestion de la valeur pour mesurer vos progrès et renforcer votre transformation numérique. • Coordonne ServiceNow les experts et les ressources pour assurer un succès durable.
Architecte de plateforme (PA)	S'étend au-delà de l'expertise technique avec une expérience éprouvée en conseil en gestion et en services professionnels pour vous guider dans la stratégie et la gouvernance technologiques, ainsi que pour fournir une conception et une architecture de solutions réelles comme suit : • Établit une architecture technique et une stratégie de mise en œuvre à l'échelle de l'entreprise pour jeter les bases d'un succès 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 pour optimiser les performances de la plateforme et minimiser les risques techniques à long terme. • Permet des mises à niveau rapides vers de nouvelles fonctionnalités et innovations qui génèrent une nouvelle valeur. • Constitue une équipe de plateforme axée sur la création de valeur et l'innovation.
Gestionnaire de compte support	Fournit des services d'assistance et une gestion des performances de la plateforme, tels qu'une assistance améliorée et des activités de pilotage telles que les examens opérationnels, les rapports de performance, la gestion des tickets, etc., comme suit : • Examens opérationnels bihebdomadaires • Rapports de performance mensuels • Examens trimestriels du support périodiques • Gestion des tickets et escalades

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Membres de l'équipe Impact (suite)

Titre	Rôle
	• Gestion des problèmes et génération de rapports • Gestion des changements et génération de rapports • Planification et supervision des mises à niveau et des correctifs

Initiatives et accélérateurs

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

Initiatives

Votre équipe Impact vous 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'équipe.

Accélérateurs

Avec Accélérateurs Impact, vous recevez :

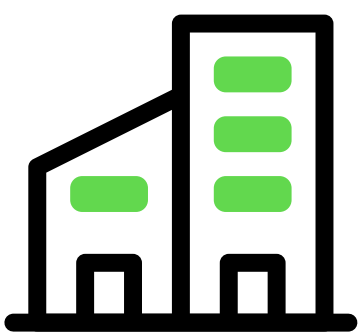
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- 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



Acquérez une compréhension fondamentale de la maturité des résultats commerciaux grâce à des recommandations ciblées sur ce qu'il faut faire ensuite pour libérer davantage de valeur de la plateforme.

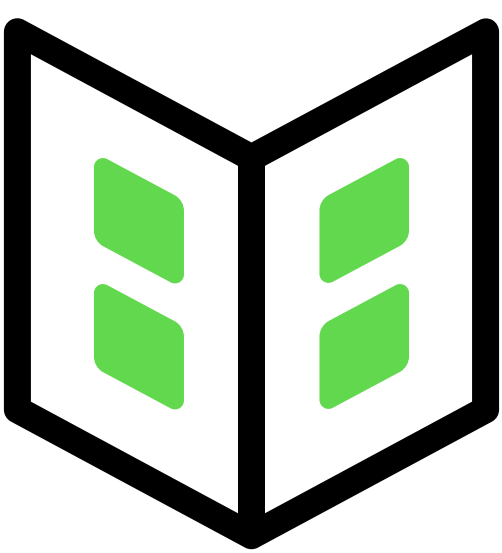
Accélérateurs de stratégies

Approfondissez les bonnes pratiques organisationnelles et de gouvernance avec la plateforme ServiceNow et améliorez les compétences de votre équipe pour améliorer les performances de l'entreprise et favoriser la réussite.

Accélérateurs techniques

Accélérez l'utilisation et l'adoption de fonctionnalités spécifiques de la plateforme et du produit via des démonstrations appliquées, un coaching personnalisé et les bonnes pratiques.

Catalogue de l'accélérateur



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Parcourez le catalogue complet de l'accélérateur qui combine les trois sous-catalogues en une seule liste consolidée.

Recommandations

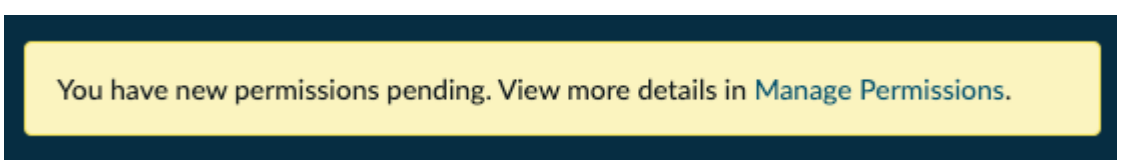
Lors de la demande d'un accélérateur, en plus du sous-catalogue, les accélérateurs peuvent également être triés par recommandations. Les recommandations d'accélérateur sont générées en fonction du contexte du client à l'aide des données recueillies à partir des abonnements aux produits, des objectifs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

Gérer les autorisations d'initiative et d'accélérateur

Examinez et approuvez l'accès aux activités de l'initiative et de l'accélérateur à l'aide de **la fonction 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**.



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

Statut	Description	Actions disponibles
En attente	Une activité demandée est en attente d'approbation pour être commencée	• **Approuver** • **Refuser**
Accepté	Une initiative ou un accélérateur demandé a été approuvé et peut être lancé. Un mécanisme d'autorisation 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 l'autorisation à l'activité pour confirmer l'autorisation.

Environnements restreints et protégés

Dans le cadre de notre mission d'offrir continuellement la meilleure expérience client et dans le cadre de l'évolution des forfaits Impact, certains livrables Impact, accélérateurs Impact ou autres composants Impact nécessitent des termes et conditions supplémentaires en raison de leur mode de fonctionnement.

Secteur public américain (USPS)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les accélérateurs du secteur public américain offrent aux clients du secteur public américain la possibilité d'exploiter 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.

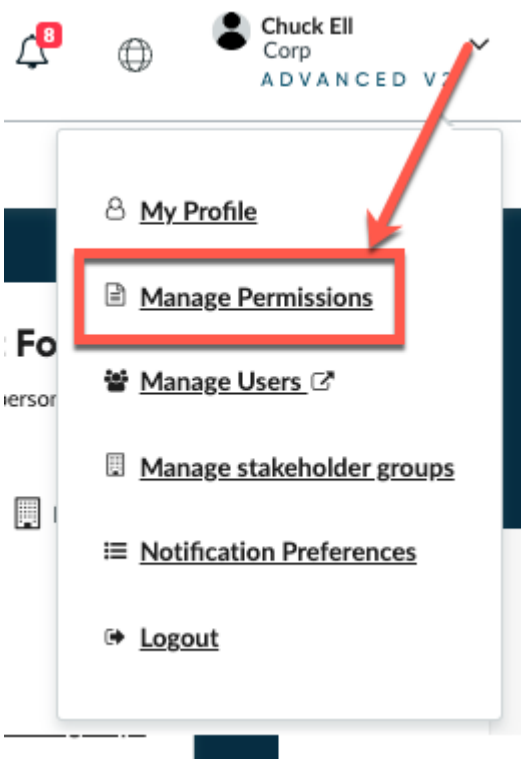
Les accélérateurs qui proposent des versions spécifiques à USPS sont indiqués dans le sous-catalogue spécifique.

Avant de commencer

Rôle requis : Impact Autorisations d'autorisation

Procédure

1. Accédez à la **Impact** > **< Votre > profil** > **Gérer les autorisations** ou sélectionnez **Gérer les autorisations** dans 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 en fonction **de l'état des consentements** .

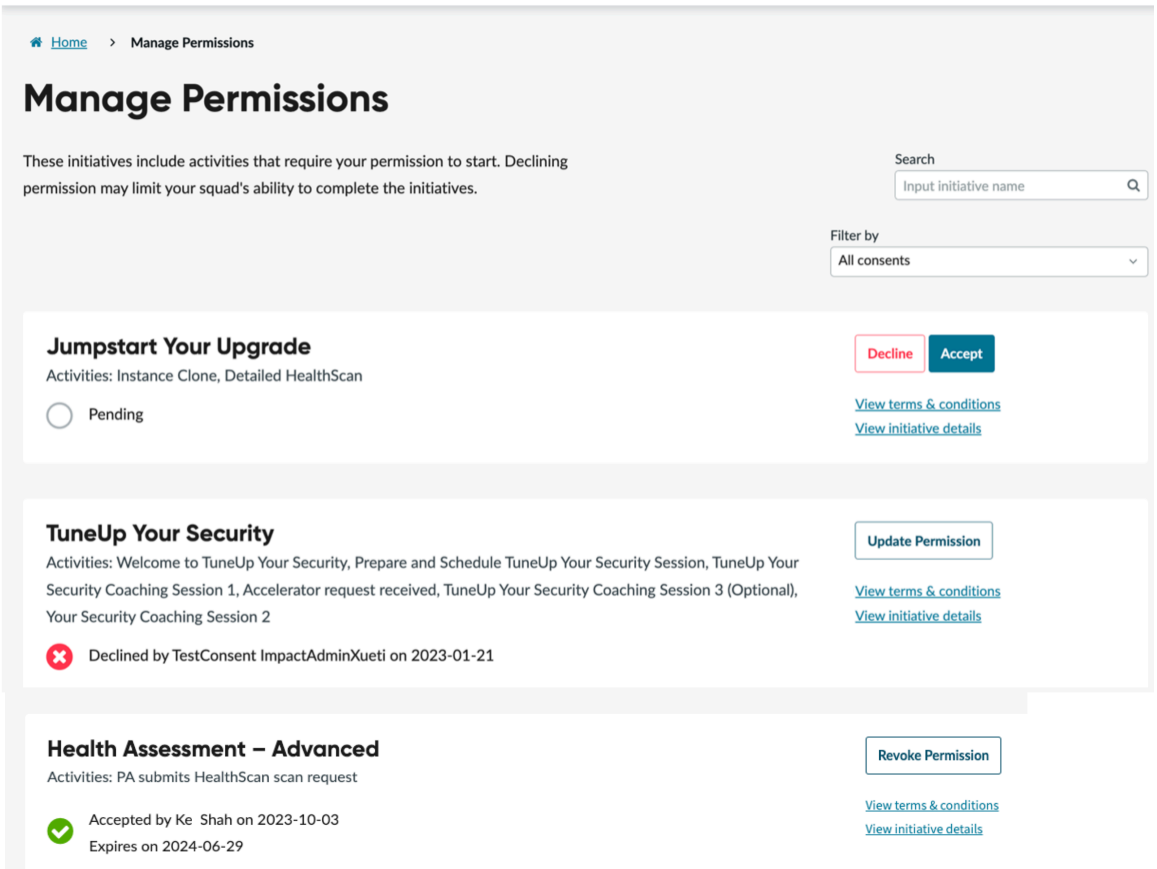
2. Gérez les enregistrements d'autorisation d'activité sur cette page.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez **Mettre à jour l'autorisation** ou **Révoquer l'autorisation** pour modifier les autorisations d'un accélérateur ou d'une initiative, si elle a déjà été refusée ou approuvée.

b. Sélectionnez **Accepter** ou **Refuser** pour approuver ou refuser une demande en attente.



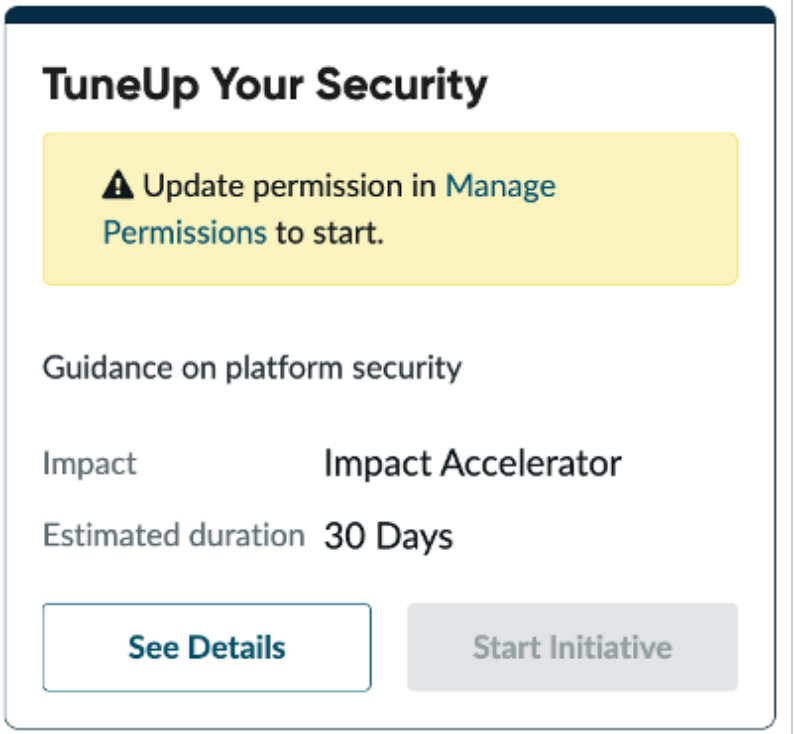
Que faire ensuite

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

Traduction automatique

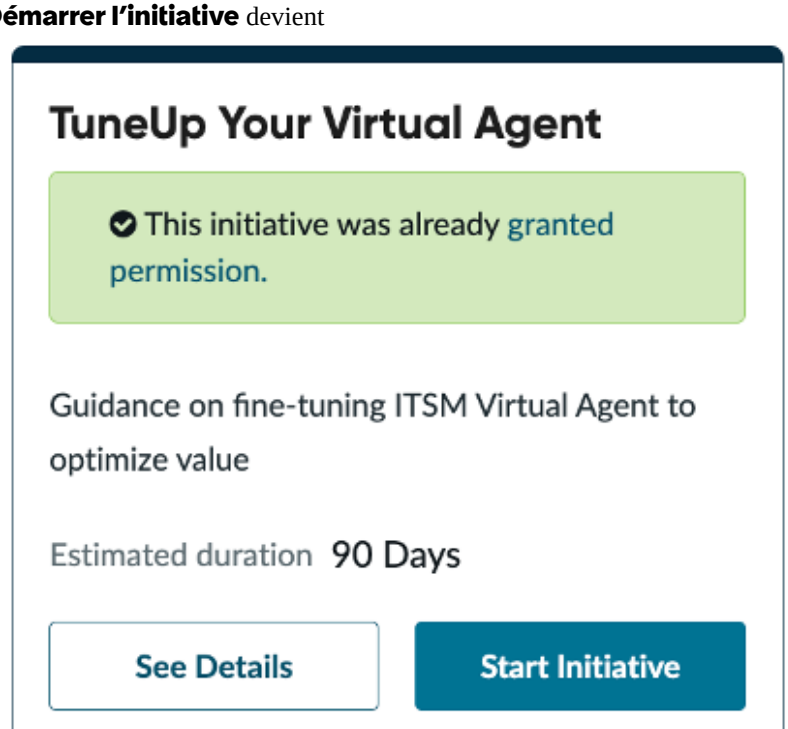
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les accélérateurs qui nécessitent des autorisations supplémentaires sont invités à mettre à jour les autorisations.



Les accélérateurs auxquels des autorisations ont été accordées s'afficheront comme tels.

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



Demander un accélérateur

En fonction du package Impact auquel vous êtes abonné, vous pouvez demander et utiliser un nombre désigné d'accélérateurs Impact simultanés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

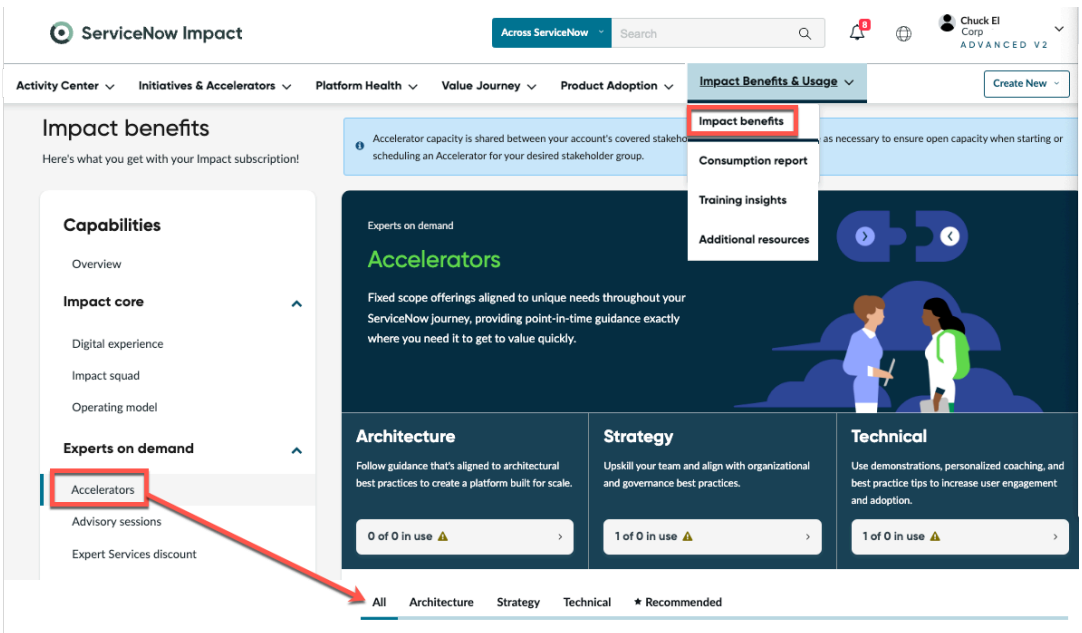
Pour plus de détails sur les accélérateurs disponibles, reportez-vous à la Catalogue de l'accélérateursection .

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 dans le menu **Gérer les autorisations** . Consultez Gérer les autorisations d'initiative et d'accélérateur pour plus d'informations.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Impact** > **Impact Avantages et utilisation** > **Avantages de l'impact** > **Options** > > **Experts sur demande** > > **Accélérateurs**.



2. Sélectionnez **Accélérateurs** dans la section **Experts à la demande** du menu **Capacités** de gauche. Chaque vignette d'accélérateur contient une brève description et la disponibilité des accélérateurs avec des barres de consommation individuelles. Explorez pour plus de détails sur la disponibilité.
3. Sélectionnez un accélérateur.

   Pour plus d'informations sur les accélérateurs, reportez-vous à la Catalogue de l'accélérateursection .

   La page des détails de l'accélérateur s'ouvre.
4. Sélectionnez **Démarrer** ou **Planifier uniquement**.
   Si les créneaux disponibles sont remplis, le **calendrier apparaît uniquement** pour ajouter l'accélérateur à la liste/feuille de route de l'initiative à démarrer ultérieurement.
5. Remplissez le formulaire et sélectionnez **Terminer la configuration**.
   Le formulaire Configurer une initiative s'affiche. L'accélérateur en cours met à jour l'état sur la tuile et l'affiche dans la Initiatives et accélérateurs liste.

> **Remarque :**
> Un mécanisme d'autorisation 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Catalogue d’initiatives

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

- **Votre initiative** : initiatives qui sont mises en œuvre dans le cadre de votre droit de package
- **Feuille de route des initiatives** : capture le travail effectué par d’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.

Mise en route de l’assistance aux développeurs

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Découvrez l’offre d’assistance aux développeurs et identifiez les contacts nommés pour demander l’assistance aux développeurs.

Soins préventifs

Un diagnostic de premier ordre, dirigé par un ingénieur, des performances de l’instance, exécuté une fois par trimestre.

Accès à l'expertise

L’initiative Access to Expertise met les clients en contact Impact avec ServiceNow des experts en la matière via des sessions de coaching virtuelles personnalisées.

Vue d’ensemble de l’initiative

L’accès aux sessions d’experts offre des conseils spécialisés sur divers ServiceNow sujets liés aux produits, visant à accélérer la réalisation de valeur et les résultats sur la ServiceNow plateforme.

Recevez des conseils prescriptifs et exploitables sur des 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 sur mesure adaptées à vos besoins et à l’étape du cycle de vie de la plateforme. Chaque demande porte sur une rubrique ou un domaine d’application spécifique par session.

Remarque :
Cette initiative est disponible pour Impact les forfaits avancés et complets.

Rubriques

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- 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
- Génération de rapports, 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 : Directives 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 les cadres stratégiques.
Procédures techniques	Comment créer un mappage dans l'assistant de carte ETL (Extract Transform Load) pour une table personnalisée, telle qu'une table Matériel PC ?
Vue d'ensemble des options du produit	Comment les numéros de référence des éditeurs doivent-ils être identifiés et comment les modèles logiciels sont-ils créés automatiquement dans Software Asset Management (SAM) ?
Vue d'ensemble du modèle de données	Comment développer au mieux le modèle de données CMDB (Configuration Management Database) pour qu'il coïncide avec le mappage de service 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 demandes avec des informations détaillées à l'aide d'un formulaire d'admission. Consultez la section 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 Accès à l'expertise pour entrer en contact avec ServiceNow des experts par le biais de séances de coaching virtuelles 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

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
Groupe de personnes concernées	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 production ou 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** sur 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 dans la liste déroulante
Produit	Nom du produit d’instance spécifique dans la liste déroulante
Aptitude	Nom de l’option d’Impact spécifique 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 sur l’avancement que vous avez réalisé sur 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 sur le formulaire suivant, Qui d’autre doit être impliqué ?.
7. **Envoyez** le formulaire.
   Les membres de l’équipe Impact vous contacteront pour demander des informations supplémentaires, les prochaines étapes ou pour résoudre votre demande.
8. Surveiller l’état et les tâches connexes dans **Impact** > **Initiatives et accélérateurs** > **Vos initiatives**.

Mise en route de l’assistance aux développeurs

Démarrer avec l’assistance aux développeurs est une initiative d’impact qui facilite la compréhension de l’offre d’assistance aux développeurs et l’identification des contacts nommés pour demander l’assistance aux développeurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble

Mise en route de l'assistance aux développeurs vous aide à accélérer l'identification des solutions des parties prenantes techniques aux problèmes d'accès à l'assistance aux développeurs. L'Initiative comprend les avantages suivants :

- Permet à un ServiceNow gestionnaire de compte de support (SAM) de vous aider à déterminer les personnes concernées à nommer comme contacts pour l'accès à l'assistance aux développeurs
- Fournit aux administrateurs et aux développeurs une méthode rationalisée pour résoudre les problèmes associés aux personnalisations existantes
- Accès à un expert technique spécialisé pour vous aider à résoudre les problèmes de personnalisation
- Fournit des informations sur le périmètre de la personnalisation, y compris les règles métier, les scripts d'interface utilisateur (interface utilisateur), les includes de script et les macros d'interface utilisateur
- Fournit une révision de 200 lignes de code personnalisé maximum dans un modèle de réparation

L'assistance aux développeurs est disponible dans les packages Advanced et Total Impact et offre une assistance d'experts 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 Assistance aux développeurs Impact.

Assistance aux développeurs	Dépannage et assistance
PME spécialisée	PME spécialisée pour vous aider à résoudre vos problèmes de personnalisation
Champ d'application large	Périmètre de la personnalisation, qui inclut les règles métier, les scripts d'interface utilisateur, les includes de script et les macros d'interface utilisateur
Examine le code réel	Examen de 200 lignes de code maximum
Accord sur les niveaux de service en priorité 3 (P3 - SLA)	Les demandes sont traitées sur une base P3
Code de réparation uniquement	L'assistance aux développeurs dépanne uniquement le modèle de correction de code personnalisé et non un modèle préventif

Ce que vous obtenez

Session d'examen de l'assistance aux développeurs (30 minutes)

- Examen de l'offre d'assistance aux développeurs et de ce qui est dans le champ d'application et ce qui ne l'est pas
- Explication de l'accès exclusif fourni aux contacts nommés
- Identification des personnes concernées appropriées à nommer contacts pour l'assistance aux développeurs

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Comment ajouter ou modifier des contacts nommés pour l'assistance aux développeurs
- Procédure pas à pas de l'envoi d'une demande d'assistance aux développeurs

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 ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur(s) système (recommandé)	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme en effectuant la ServiceNow 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 ServiceNow plateforme.
Expert(s) en la matière (recommandé)	Non-développeurs ayant une solide connaissance des processus liés aux personnalisations.

Exclusions et limitations

Mise en route de l'assistance aux développeurs n'inclut pas :

- Un examen détaillé de vos données
- Dépannage ou configuration technique et pratique
- Solution et définition du champ d'application liés aux données de performance
- Prise de décision

Soins préventifs

Les soins préventifs sont un diagnostic de premier ordre, dirigé par un ingénieur, des performances de l'instance, exécuté tous les trimestres.

Vue d'ensemble

Les soins préventifs aident à maintenir une performance optimale des grandes mises en œuvre stratégiques ServiceNow . Basé sur une analyse trimestrielle approfondie de l'intégrité des instances de production, les soins préventifs incluent les avantages suivants :

- Permet ServiceNow aux experts en performances 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 les mesures qui ne sont normalement pas visibles par les personnes concernées par le client.
- Fournit un aperçu des tendances d'intégrité de l'instance et de l'infrastructure au fil du temps, telles que la taille de l'instance, la base d'utilisateurs actifs, les performances de chaque application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

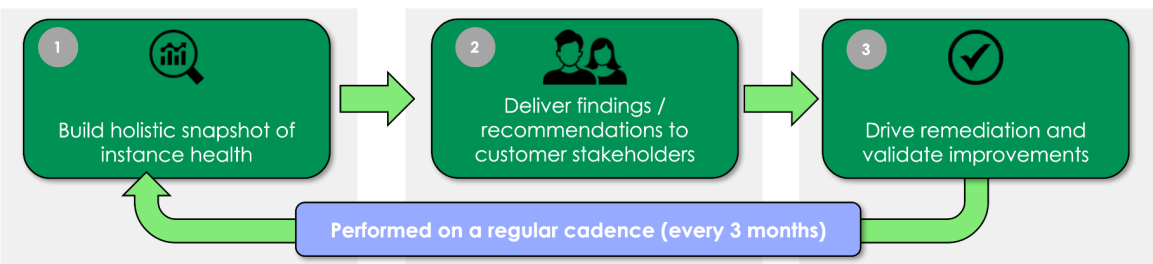
- Découvre les zones de conflit de ressources, de dégradation des performances ou d'erreur de configuration qui ont un impact actif sur l'expérience de l'utilisateur final ou sur la stabilité ou l'évolutivité de l'instance.
- Fournit des conclusions sur mesure et ServiceNow des recommandations de pratiques de pointe conçues pour décrire la cause première des problèmes, ainsi que suggérer des étapes potentielles pour y remédier.
- Permet d'accroître les connaissances techniques des parties prenantes pour développer et prendre en charge la ServiceNow plateforme.
- Permet un partenariat direct entre les parties prenantes techniques et ServiceNow les experts en performance pour discuter des résultats et, si nécessaire, aider à la mise en œuvre des améliorations.

Remarque :
Les soins préventifs sont un package complémentaire disponible pour le client Total avec activation. Contactez votre Impact Customer Success Manager pour plus d'informations.

Phases trimestrielles

Chaque engagement trimestriel en matière de soins préventifs comprend trois phases :

1. Diagnostic dirigé par un 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 les progrès dans le temps
   b. Accès à un ingénieur de performance senior ServiceNow qui vous aidera à identifier et à suivre les améliorations des performances et de la base de données
2. Présentation aux parties prenantes du client : recommandations proactives pour mettre en évidence et examiner des problèmes spécifiques liés aux performances de l'instance, à l'efficacité et au coût de l'infrastructure et de la base de données
3. Rattrapage guidé : plan de rattrapage ciblé qui fournit une aide pratique et guidée pour guider un client dans la réalisation d'améliorations



Remarque :
Offert conformément à la description légale applicable disponible sur https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html .

Ce que vous obtenez

Session de lancement client (la cadence se produit selon les besoins)

- Processus de visite, échéanciers et portée de l'engagement
- Confirmer les fuseaux horaires pour l'alignement de travail

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Comprendre les problèmes spécifiques de performance ou d'évolutivité
- Réitérer tout besoin de temps ou de 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 de soins préventifs

Comprend les éléments suivants :

- Résumé des recommandations mises en œuvre à la clôture de l'engagement
- Récapitulatif de toutes les recommandations pour lesquelles la mise en œuvre est en suspens
- 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 business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur(s) système (recommandé)	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le ServiceNow 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 du 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

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 jusqu'à 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 de soutien technique normale et ne prend pas en charge les cas de soutien qui ne sont pas directement liés à l'engagement de soins préventifs de quatre semaines.

Catalogue de l'accélérateur

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

Modèle de consommation

Selon votre forfait Impact, Guidé, Avancé ou Total, vous pouvez consommer un nombre fixe d'accélérateurs simultanément.

Nombre total d'accélérateurs simultanés par package Impact et 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			
Complément de valeur stratégique	Deux par complément	Deux		
Module complémentaire de gouvernance de la plateforme	Deux par complément		Deux	

Remarque :

- Consultez les notes de Versions Impact version pour identifier les accélérateurs les plus récemment ajoutés ou mis à jour.
- L'équipe Impact doit être planifiée en fonction de la disponibilité des ressources.

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 :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- ✓ = 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 continuellement la meilleure expérience client et dans le cadre de l'évolution des forfaits Impact, certains livrables Impact, accélérateurs Impact ou autres composants Impact nécessitent des termes et conditions supplémentaires en raison de leur mode de fonctionnement.

Secteur public américain (USPS)

Les accélérateurs du secteur public américain offrent aux clients du secteur public américain la possibilité d'exploiter 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.

Les accélérateurs qui proposent des versions spécifiques à USPS 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 libérer davantage de valeur à partir de la plateforme.

Les accélérateurs qui proposent des versions spécifiques USPS sont indiqués comme tels dans le sous-catalogue. Consultez le catalogue de l'accélérateur pour plus d'informations.

Sous-catalogue de l'accélérateur d'architecture

Accélérateur	Package guidé	Guided + Gouvernance de la plateforme	Package avancé	Package total	Environnements restreints et protégés
Plan d'architecture		#	#		
Évaluation de l'état de préparation de l'intelligence artificielle		#	#	#	
Modèle de données de service commun (CSDM) Évaluation : total		#		#	
Modèle de données de service commun (CSDM)		#	#		

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sous-catalogue de l'accélérateur d'architecture (suite)

Accélérateur	Package guidé	Guided + Gouvernance de la plateforme	Package avancé	Package total	Environnements restreints et protégés
Évaluation - Services d'application (analyser) - Avancé					
Modèle de données de service commun (CSDM) Évaluation - Services d'entreprise (Exécuter) - Avancé		#	#		
Modèle de données de service commun (CSDM) Évaluation - Données de base - Avancé		#	#		
Modèle de données de service commun (CSDM) Évaluation Services techniques (Walk) - Avancé		#	#		
Gestion et gouvernance des données		#	#	#	#
Révision de la conception		#	#	✅	
IA générative : catalogue conversationnel d'Agent virtuel		#	#	#	
Évaluation d'intégrité	#	#	✅	➕	
Stratégie d'intégration		#	#	✅	
Topologies multi-instances		#	#		

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sous-catalogue de l’accélérateur d’architecture (suite)

Accélérateur	Package guidé	Guided + Gouvernance de la plateforme	Package avancé	Package total	Environnements restreints et protégés
Avis sur la publication et le déploiement pour le développement pro-code		#	#		
Gouvernance technique		#	#		
UX : examen de l'expérience de demande du catalogue		#	#		
UX : conception d'un centre des employés		#	#		
UX : examen de l'expérience du portail		#	#		
UX : révision et conception de la taxonomie		#	#	a	
UX : pourquoi c’est important et comment l’appliquer		#	#	a	

Accélérateurs de stratégies

Utilisez-la 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 USPS sont indiqués comme tels dans le sous-catalogue. Consultez le catalogue de l’accélérateur pour plus d’informations.

Sous-catalogue de l’accélérateur de stratégie

Accélérateur	Package guidé	Guided + Valeur stratégique	Package avancé	Package total	Environnemer restreints et protégés
Accélérateur d’adoption		#	#	#	
Centre d’Excellence et Conception de l’innovation		#	#	✅	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sous-catalogue de l’accélérateur de stratégie (suite)

Accélérateur	Package guidé	Guided + Valeur stratégique	Package avancé	Package total	Environnemen restreints et protégés
Accélérateur d’évaluation de la maturité du centre d’excellence et de l’innovation		#	#		
Accélérateur de préparation à l'examen de certification		#	#	#	#
Engagement des champions		#	#	✓	
Conception d'un programme de développement des citoyens		#	#	#	
Stratégie de financement influençant CoEI		#		#	
Évaluation de la maturité du produit Customer Service Management		#	#	#	
Développer une stratégie partenaire		#	#	✓	
Évaluation de la maturité HRSD		#	#	#	
Évaluation de la maturité de Gestion intégrée des risques		#	#	#	
Évaluation de la maturité ITSM		#	#	#	
Évaluation de la maturité LSD		#	#	#	
Rapport sur la valeur à la demande	#	✓	✓	✓	
Gouvernance de portefeuille		#	#	#	
Évaluation de la maturité de Project and Portfolio Management		#	#	#	
Gouvernance ServiceNow		#		#	
Évaluation de la maturité de Gestion des actifs logiciels		#	#	#	
Révision des effectifs et des rôles		#	#	✓	
Gouvernance de la stratégie		#	#	#	
Évaluation de l’état de préparation à la réussite (SRA)		#	#	#	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sous-catalogue de l'accélérateur de stratégie (suite)

Accélérateur	Package guidé	Guided + Valeur stratégique	Package avancé	Package total	Environnemen restreints et protégés
Évaluation de la stratégie de formation		#	#	#	
Potentiel de valeur		#	#	#	✅

Accélérateurs techniques

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

Les accélérateurs qui proposent des versions spécifiques USPS ou SPP-AU sont indiqués comme tels dans le sous-catalogue. Consultez le catalogue de l'accélérateur pour plus d'informations.

Sous-catalogue de l'accélérateur technique

Accélérateur	Package guidé	Guided +Valeur stratégique	Gouvernance de Guided +Platform	Package avancé	Package total	Environnemen restreints et protégés
Accès aux experts		#	#	#	#	
Étendre votre Centre des employés à Pro	#	#	#	#	#	
Introduction à Instance Observer-Guided	#	#	#			
Introduction à l'évaluation de l'état de préparation de l'instance	#	#	#			
Démarrez rapidement votre recherche IA	#	#	#	#	#	USPS
Démarrez rapidement votre App Engine	#	#	#	#	#	USPS
Démarrez rapidement vos tests automatisés	#	#	#	#	#	USPS
Démarrez rapidement votre CMDB	#	#	#	#	#	
Démarrez votre CSDM: base	#	#	#			
Démarrez rapidement l'espace de travail CSM configurable	#	#	#	#	#	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

Sous-catalogue de l'accélérateur technique (suite)

Accélérateur	Package guidé	Guided +Valeur stratégique	Gouvernance de Guided +Platform	Package avancé	Package total	Environnements restreints et protégés
Accélérez la gestion de votre base de données	#	#	#	#	#	
Démarrez rapidement votre Intelligence documentaire	#	#	#	#	#	
Démarrez rapidement votre Centre des employés	#	#	#	#	#	USPS
Démarrez rapidement la gestion du parcours de vos employés	#	#	#	#	#	
Démarrez rapidement votre gestion des événements	#	#	#	#	#	
Démarrez rapidement votre IA générative	#	#	#	#	#	
Démarrez rapidement votre résolution automatique des problèmes	#	#	#	#	#	
Démarrez rapidement votre gestion des connaissances	#	#	#	#	#	
Démarrez rapidement la migration de votre flux de travail hérité	#	#	#	#	#	
Démarrez rapidement votre migration de Platform Analytics	#	#	#	#	#	
Démarrez rapidement votre agent virtuel multilingue	#	#	#	#	#	USPS
Démarrez rapidement votre compréhension du langage naturel	#	#	#	#	#	
Démarrez rapidement votre Now Assist pour les créateurs	#	#	#	#	#	
Démarrez rapidement votre Now Assist pour CSM	#	#	#	#	#	
Démarrez rapidement votre Now Assist	#	#	#	#	#	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sous-catalogue de l'accélérateur technique (suite)

Accélérateur	Package guidé	Guided +Valeur stratégique	Gouvernance de Guided +Platform	Package avancé	Package total	Environnements restreints et protégés
pour la gestion des services IT (ITSM)						
Démarrez rapidement votre Now Assist dans Agent virtuel	#	#	#	#	#	
Démarrez rapidement votre Now Assist pour les créateurs	#	#	#	#	#	
Démarrez rapidement votre kit de compétences Now Assist	#	#	#	#	#	
Démarrez rapidement votre Platform Analytics	#	#	#	#	#	
Démarrez rapidement votre Intelligence prédictive		#	#	#	#	
Démarrez rapidement votre exploration de processus	#	#	#	#	#	
Démarrez rapidement votre mappage des services	#	#	#	#	#	
Démarrez rapidement votre espace de travail pour l'exploitation des services	#	#	#	#	#	USPS
Démarrez rapidement votre parcours vers l'IA ServiceNow		#	#		#	
Démarrez rapidement votre gestion stratégique de portefeuille : planification de l'espace de travail	#	#	#	#	#	
Démarrez rapidement votre gestion stratégique des portefeuilles : Espace de travail de gestion des ressources	#	#	#	#	#	
Démarrez rapidement votre tableau de bord des performances	#	#	#	#	#	USPS

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sous-catalogue de l'accélérateur technique (suite)

Accélérateur	Package guidé	Guided +Valeur stratégique	Gouvernance de Guided +Platform	Package avancé	Package total	Environnements restreints et protégés
Démarrez rapidement votre Intelligence des tâches	#	#	#	#	#	
Démarrez rapidement votre mise à niveau	#	#	#	#	#	USPS
Démarrez rapidement votre agent virtuel	#	#	#	#	#	USPS
Optimisez votre recherche IA		#	#	#	#	
Optimisez votre CMDB	#	#	#	#	#	
Optimisez votre Centre des employés			#	#	#	
Optimisez votre gestion des actifs matériels	#	#	#	#	#	
Optimisez votre gestion des actifs IT	#	#	#	#	#	
Optimisez votre Découverte ITOM	#	#	#	#	#	
Optimisez votre Platform Analytics	#	#	#	#	#	
Optimisez votre gestion des actifs logiciels	#	#	#	#	#	
Optimisez votre sécurité	#	#	#	#	#	
Optimisez votre Agent virtuel : évaluation		#	#	#	#	
Optimisez votre agent virtuel : NLU (Compréhension du langage naturel)		#	#	#	#	
Optimisez votre agent virtuel – Surveillance des performances		#	#	#	#	
Optimisez votre agent virtuel – UX (Expérience utilisateur)	#	#	#	#	#	

Traduction automatique

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 libérer davantage de valeur de la plateforme.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

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 de l'accélérateur d'architecture

Accélérateur	Package guidé	Guided + Gouvernance de la plateforme	Package avancé	Package total	Environnements restreints et protégés
Plan d'architecture		#	#		
Évaluation de l'état de préparation de l'intelligence artificielle		#	#	#	
Modèle de données de service commun (CSDM) Évaluation : total		#		#	
Modèle de données de service commun (CSDM) Évaluation - Services d'application (analyser) - Avancé		#	#		
Modèle de données de service commun (CSDM) Évaluation - Services d'entreprise (Exécuter) - Avancé		#	#		
Modèle de données de service commun		#	#		

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sous-catalogue de l'accélérateur d'architecture (suite)

Accélérateur	Package guidé	Guided + Gouvernance de la plateforme	Package avancé	Package total	Environnements restreints et protégés
(CSDM) Évaluation - Données de base - Avancé					
Modèle de données de service commun (CSDM) Évaluation Services techniques (Walk) - Avancé		#	#		
Gestion et gouvernance des données		#	#	#	#
Révision de la conception		#	#	✓	
IA générative : catalogue conversationnel d'Agent virtuel		#	#	#	
Évaluation d'intégrité	#	#	✓	⊕	
Stratégie d'intégration		#	#	✓	
Topologies multi-instances		#	#		
Avis sur la publication et le déploiement pour le développement pro-code		#	#		
Gouvernance technique		#	#		
UX : examen de l'expérience de demande du catalogue		#	#		
UX : conception d'un centre des employés		#	#		

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sous-catalogue de l'accélérateur d'architecture (suite)

Accélérateur	Package guidé	Guided + Gouvernance de la plateforme	Package avancé	Package total	Environnements restreints et protégés
UX : examen de l'expérience du portail		#	#		
UX : révision et conception de la taxonomie		#	#	a	
UX : pourquoi c'est important et comment l'appliquer		#	#	a	

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 liés à votre état de préparation à commencer à adopter ServiceNow les capacités de l'IA.

Vue d'ensemble

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

- Recherche IA
- Résolution automatique des problèmes (ITSM, HRSD)
- Intelligence prédictive
- Intelligence des tâches (ITSM, CSM)
- Intelligence documentaire
- ServiceNowOptions Now Assist de l'IA générative de pour ITSM, CSM, HRSD, FSM, ITOM et Creator, telles que :
  - Résultats Genius de Recherche IA
  - Synthèse des notes
  - Synthèse de la messagerie instantanée
  - Génération de notes de résolution
  - Synthèse des alertes
  - Aide au développement de code Creator

Votre équipe 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 d'IA que vous avez sélectionnées ServiceNow .

Pour plus d'informations sur les ServiceNow outils basés sur l'IA, reportez-vous à la section Enable AI experiences .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les packages Advanced et Total.

Ce que vous obtenez

Important :
Votre équipe vous demandera de remplir un questionnaire d'admission fourni en vue de la séance d'introduction dans le cadre du lancement de 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
- Passez en revue le plan d'IA et fournissez une orientation sur les ServiceNow options d'IA sélectionnées ServiceNow
- Vous demander d'effectuer une auto-évaluation de l'état de préparation de l'IA liée à vos options d'IA sélectionnées ServiceNow

Analyse de l'auto-évaluation de l'état de préparation à l'IA

Votre PA examine et analyse votre questionnaire d'admission, votre auto-évaluation de l'état de préparation de l'IA et les informations recueillies lors de la séance d'introduction afin de préparer des recommandations.

Séance de recommandation 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

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

Opportunité de questions-réponses liées aux conseils sur l'évaluation de l'état de préparation de l'IA

Livrables de préparation de l'IA

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

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du 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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ressources et responsabilités du client (suite)

Ressource client	Responsabilités
	à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business 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.
Architecte d'entreprise en chef (obligatoire)	Responsable de l'architecture, de la stratégie et de la gouvernance globales de la plateforme ServiceNow.
Responsable de l'architecte technique (obligatoire)	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(s) processus(s) CSM lié(s) au service ou au processus auxiliaire. Définit le processus de gestion des tickets de l'agent. Fournit les exigences de la solution CSM. Responsable de la définition des processus de traitement des documents.
Propriétaire du processus de Prestation 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 besoins de la solution HRSD. Responsable de la définition des processus de traitement des documents.
Propriétaire du processus Field Service Management (FSM) (facultatif)	Possède le(s) processus(s) FSM lié(s) au service ou au processus auxiliaire. Définit le processus de gestion des incidents FSM. Fournit les besoins de la solution FSM.
Propriétaire du processus de finances/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).
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.

Traduction automatique

Informations / Accès demandés

- Votre questionnaire d'admission doit être rempli au moins une semaine avant la séance d'introduction à la clientèle
- 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 :
  - Customer Impact Plan
  - Plan d'architecture

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Plan de valeur
- Cartes d'options
- Feuille de route pour l'adoption des produits

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

L'accélérateur avancé Architecture Blueprint fournit des conseils et des informations pour développer vos artefacts de plan d'architecture.

Vue d'ensemble

L'accélérateur Architecture Blueprint - Advanced fournit aux clients d'impact des exemples d'artefacts architecturaux pour prendre en charge votre environnement actuel ServiceNow afin de comprendre l'architecture de données de base ServiceNow , l'architecture d'application et l'architecture de l'infrastructure technologique. Un plan d'architecture vise à vous fournir une visibilité claire de 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 Advanced.

Ce que vous obtenez

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

- Introduire Architecture Blueprint Accelerator
- Définir les attentes en matière de processus et de profondeur de l'initiative
- Introduisez trois catégories d'architecture :
  - Architecture de données
  - Architecture d'applications
  - Architecture de la technologie
- Présentez trois formes d'artefacts architecturaux :
  - Liste (ou catalogue)
  - Table (ou matrice)
  - Diagramme
- Communiquer nos attentes en matière de participation des clients, par rôle (voir ci-dessous)
- Définir le champ d'application en référence à l'implémentation et à l'état de l'architecture actuelle

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Identifier les rôles des participants aux réunions de travail, selon le périmètre défini
- Demandez de remplir un questionnaire d'admission et toute autre entrée nécessaire. Consultez la section Informations et accès demandés pour obtenir des exemples.

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

- Présenter le plan d'architecture et l'accélérateur aux participants de la session de travail
- Introduire les catégories de plan d'architecture, selon le champ d'application défini
- Présenter les principes directeurs du plan d'architecture, conformément au champ d'application 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 personnes concernées et commencez à remplir le contenu du modèle.
- Discutez des prochaines étapes pour continuer à affiner vos modèles après la conclusion de l'initiative

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

Opportunité de questions-réponses en lien avec le guide du plan d'architecture

Livrables du plan d'architecture

- Diapositives de l'atelier
- Modèles de plan 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

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire/Désigné 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 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 (obligatoire)	Maintient l'exactitude et l'intégrité des données de configuration CMDB ; travaille avec les équipes pour certifier les données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ressources et responsabilités du client (suite)

Ressource client	Responsabilités
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, emplacements, sociétés, départements, etc.).
Propriétaire des données d'intégration (recommandé)	Responsable d'une ou plusieurs intégrations (par exemple, applications en cours d'intégration, données transmises, flux de données, flux de processus, etc.).
Responsable du conseil d'administration de la 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 transmises, flux de données, flux de processus, etc.). Définissez et communiquez 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)	Garantit 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.
Propriétaire/gestionnaire de l'application (recommandé)	Possède et définit les flux de données et de processus pour un processus/produit particulier (ou application).
Fournisseur de services principal / Fournisseur de livraison responsable (recommandé)	Dirige des services de développement et/ou de livraison par des tiers.

Traduction automatique

Informations / Accès demandés

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

Exclusions

- Architecture d'entreprise
- Développer un plan d'architecture détaillé pour vos ServiceNow applications

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- 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

Plan d'architecture – Accélérateur total 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 comprendre l'architecture de données de base ServiceNow , l'architecture d'application et l'architecture de l'infrastructure technologique. Un plan d'architecture vise à vous fournir une visibilité claire de 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 d'alignement client (jusqu'à 90 minutes)

- Introduire Architecture Blueprint Accelerator
- Définir les attentes en matière de processus et de profondeur de l'initiative
- Introduisez trois formes de catégories d'architecture :
  - Architecture de données
  - Architecture d'applications
  - Architecture de la technologie
- Présentez trois formes d'artefacts architecturaux :
  - Liste (ou catalogue)
  - Table (ou matrice)
  - Diagramme
- Communiquer nos attentes en matière de participation des clients, par rôle (voir ci-dessous)
- Définir le champ d'application en référence à l'implémentation et à l'état de l'architecture actuelle
- Identifier les rôles des participants aux réunions de travail, selon le périmètre défini
- Demandez de remplir un questionnaire d'admission et toute autre entrée nécessaire. Consultez la section Informations et accès demandés pour obtenir des exemples.

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Présenter le plan d'architecture et l'accélérateur aux participants de la session de travail
- Introduire les catégories de plan d'architecture, selon le champ d'application défini
- Présenter les principes directeurs du plan d'architecture, selon le champ d'application 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 l'architecte de plateforme et de l'aide au développement d'artefacts.
- Discutez des prochaines étapes pour continuer à affiner vos modèles après la conclusion de l'initiative

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

Opportunité de questions-réponses en lien avec le guide du plan d'architecture

Livrables du plan d'architecture

- Diapositives de l'atelier sur le plan d'architecture
- Modèles de plan 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

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire/Désigné 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 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 (obligatoire)	Maintient l'exactitude et l'intégrité des données de configuration CMDB ; travaille avec les équipes 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ressources et responsabilités du client (suite)

Ressource client	Responsabilités
	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, emplacements, sociétés, départements, etc.).
Propriétaire des données d'intégration (recommandé)	Responsable d'une ou plusieurs intégrations (par exemple, applications en cours d'intégration, données transmises, flux de données, flux de processus, etc.).
Responsable du conseil d'administration de la 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 transmises, flux de données, flux de processus, etc.). Définissez et communiquez 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)	Garantit 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.
Propriétaire/gestionnaire de l'application (recommandé)	Possède et définit les flux de données et de processus pour un processus/produit particulier (ou application).
Fournisseur de services principal / Fournisseur de livraison responsable (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'information spécifique dépendra de la portée définie pour chaque exécution d'initiative.
- Il peut être demandé au Client d'accorder à l'Impact Squad l'accès à l'instance ServiceNow du Client dans le but 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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Élaborer des spécifications techniques détaillées d'intégration
- Développer votre flux de mise en production du code de développement d'application détaillé

Modèle de données de service commun (CSDM) Accélérateurs d'évaluation

Ces accélérateurs fournissent des informations sur l'évaluation du modèle de données de service commun (CSDM).

- Modèle de données de service commun (CSDM) Évaluation - Données de base - Avancé
- Modèle de données de service commun (CSDM) Évaluation - Services d'application (analyser) - Avancé
- Modèle de données de service commun (CSDM) Évaluation Services techniques (Walk) - Avancé
- Modèle de données de service commun (CSDM) Évaluation - Services d'entreprise (Exécuter) - Avancé
- Modèle de données de service commun (CSDM) Évaluation : total

Modèle de données de service commun (CSDM) Évaluation - Données de base - Avancé

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 Évaluation du modèle de données de service commun - Données de base - Avancé fournit aux clients d'impact du contenu de pratiques de pointe et des conseils prescriptifs sur CSDM - Données de base et la manière dont il prend en charge les processus au sein de la ServiceNow plateforme. Des interactions avec ServiceNow des experts techniques CSDM et du contenu personnalisé sur CSDM pour l'organisation du client sont inclus.

Pour plus d'informations sur CSDM, reportez-vous à la section Common Service Data Model .

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 des livrables
- Passer en revue les objectifs du client pour l'initiative
- Communiquer nos attentes en matière de participation des clients, par rôle (voir ci-dessous)

  Remarque :
  L'initiative CSDM - Évaluation des données de base nécessite une participation active des clients et peut nécessiter l'inclusion d'une variété de rôles clients pour aborder l'étendue de l'application des données de base CSDM dans l'ensemble de l'organisation.

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

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

- Discuter de CSDM - Données de base État actuel
- Examinez 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

Séance de recommandation client (jusqu'à 120 minutes)

- Examinez le contenu des pratiques exemplaires.
- Présenter des recommandations CSDM : données de base
- Discuter des prochaines étapes possibles pour l'exécution et la mesure

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

- Possibilité de questions et réponses liées à CSDM - Données de base
- Fournir des orientations supplémentaires sur les pratiques de pointe

Produits livrables CSDM

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

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du 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 business 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.
Architecte d'entreprise en chef (obligatoire)	Responsable de l'architecture, de la stratégie et de la gouvernance globales de la plateforme ServiceNow.
Champion / Sponsor de la CSDM (Obligatoire)	Sponsor exécutif qui défend la CSDM dans l'ensemble de l'organisation
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 l'exactitude et l'intégrité du CSDM, 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).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ressources et responsabilités du client (suite)

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire(s) du service d'application (facultatif)	Gère toutes les applications d'une division donnée (par exemple, le 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 conseil d'administration de la 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 et des configurations de sécurité conformes aux directives de gouvernance technique. Favorise le respect des politiques et procédures de sécurité.
Fournisseur de service principal/ fournisseur responsable (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 auto-évaluation CSDM - Données de base remplis par le client au moins 1 semaine avant la session de travail du 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 :

- Évaluation CMBD
- Éléments de configuration détectables (par exemple, serveurs, équipements mobiles, logiciels, etc.)
- Évaluation de CSDM Application Services, Business Services, Technical Services, Portfolio
- Revue de la conception du modèle CSDM détaillé
- Dépannage technique de l'implémentation actuelle du cadre de travail CSDM
- Évaluation de CSDM Application Services, Business Services, Technical Services, Portfolio
- Rattrapage technique CSDM

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

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

Modèle de données de service commun (CSDM) Évaluation - Services d'application (analyser) - Avancé

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 (analyser) : avancé fournit aux clients d'Impact une évaluation et des conseils basés sur les pratiques de pointe liées aux éléments du cadre de travail CSDM Application Services et Applications d'entreprise. Des interactions avec ServiceNow des experts techniques CSDM et du contenu personnalisé sur CSDM pour votre organisation sont inclus.

Pour plus d'informations sur CSDM, reportez-vous à la section 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 des livrables
- Passez en revue vos objectifs pour l'initiative
- Communiquer les attentes en matière de participation

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

- Examen de haut niveau du cadre 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 et des applications d'entreprise de la CSDM, et fournissez toute autre entrée demandée.

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

- Discuter des services d'application CSDM et des applications d'entreprise État actuel
- Examinez le contenu des pratiques exemplaires.

Analyse d'auto-évaluation CSDM

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

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

Séance de recommandation client (jusqu'à 120 minutes)

- Examinez 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

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

Possibilité de poser des questions et réponses concernant les conseils fournis et les prochaines étapes

Produits 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

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités
Champion / Sponsor de la CSDM (Obligatoire)	Sponsor 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 business 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.
Architecte d'entreprise en chef (obligatoire)	Responsable de l'architecture, de la stratégie et de la gouvernance globales de la plateforme ServiceNow.
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 l'exactitude et l'intégrité du CSDM, travaille avec les équipes pour certifier les données
Propriétaire(s) de l'application (obligatoire)	Gère la ou les ServiceNow applications (par exemple, ServiceNow le propriétaire HRSD).
Propriétaire(s) du service d'application (obligatoire)	Gère toutes les applications d'une division donnée (par exemple, le 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,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ressources et responsabilités du client (suite)

Ressource client	Responsabilités
	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 conseil d'administration de la 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 et des configurations de sécurité conformes aux directives de gouvernance technique. Favorise le respect des politiques et procédures de sécurité.
Fournisseur de service principal/ fournisseur responsable (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 Modèle de données de service commun (CSDM) Évaluation - Données de base - Avancé .

Informations / Accès demandés

- Questionnaire d'admission d'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
- 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 :

- Évaluation CMBD
- 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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Rattrapage technique CSDM
- Dépannage de Service Mapping
- Examen détaillé des processus techniques de gouvernance

Modèle de données de service commun (CSDM) Évaluation Services techniques (Walk) - Avancé

Cet accélérateur fournit une évaluation et des conseils pour la maturité de la marche CSDM, 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) : avancé fournit Impact aux clients une évaluation et des conseils basés sur les pratiques de pointe liées aux éléments du cadre de travail Services techniques et offres de services techniques CSDM. Des interactions avec ServiceNow des experts techniques CSDM et du contenu personnalisé sur CSDM pour votre organisation sont inclus.

Pour plus d'informations sur CSDM, reportez-vous à la section 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 des livrables
- Passez en revue vos objectifs pour l'initiative
- Communiquer les attentes en matière de participation

Remarque :
L'initiative d'évaluation des services techniques de la CSDM nécessite la participation active des clients et peut nécessiter l'inclusion d'une variété de rôles clients pour répondre à l'étendue du soutien des services techniques de la CSDM dans votre organisation.

- Examen de haut niveau du cadre CSDM et examen des bases des offres de services techniques CSDM (Walk maturity)
- Demander de remplir votre questionnaire d'admission, l'auto-évaluation des services techniques de la CSDM et fournir toute autre entrée demandée

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

- Discuter des services techniques CSDM et des offres de services techniques État actuel
- Examinez le contenu des pratiques exemplaires.

Analyse d'auto-évaluation CSDM

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

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

Séance de recommandation client (jusqu'à 120 minutes)

- Examinez 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

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

Possibilité de poser des questions et réponses concernant les conseils fournis et les prochaines étapes

Produits 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

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités
Champion / Sponsor de la CSDM (Obligatoire)	Sponsor 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 business 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.
Architecte d'entreprise en chef (obligatoire)	Responsable de l'architecture, de la stratégie et de la gouvernance globales de la plateforme ServiceNow.
Modélisateur/gestionnaire des 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, pilote les changements de service et maintient les données de service à jour.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ressources et responsabilités du client (suite)

Ressource client	Responsabilités
	• 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 l'exactitude et l'intégrité du CSDM, travaille avec les équipes pour certifier les données.
Responsable du conseil d'administration de la 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 et des configurations de sécurité conformes aux directives de gouvernance technique. Favorise le respect des politiques et procédures de sécurité.
Fournisseur de service principal/ fournisseur responsable (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)	Possède un portefeuille de services. Surveille les performances 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).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Prérequis

Achèvement des accélérateurs suivants :

- Modèle de données de service commun (CSDM) Évaluation - Données de base - Avancé
- Modèle de données de service commun (CSDM) Évaluation - Services d'application (analyser) - Avancé

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 du 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, les cartes des options et la feuille de route d'adoption du produit

Exceptions

Cet accélérateur n'inclut pas :

- Évaluation CMBD
- 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 métier, 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

Modèle de données de service commun (CSDM) Évaluation - Services d'entreprise (Exécuter) - Avancé

Cet accélérateur fournit une évaluation et des conseils pour la maturité de l'exécution CSDM, y compris les services d'entreprise, les offres de services d'entreprise, les éléments de catalogue de demandes et le portefeuille des 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 de pointe liées aux éléments du cadre de travail Services d'entreprise, Offres de services d'entreprise, Éléments de catalogue de demandes et Portefeuille des services CSDM. Des interactions avec ServiceNow des experts techniques CSDM et du contenu personnalisé sur CSDM pour votre organisation sont inclus.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations sur CSDM, reportez-vous à la section 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 des livrables
- Passez en revue vos objectifs pour l'initiative
- Communiquer les attentes en matière de participation

Remarque :
L'initiative d'évaluation des services d'entreprise de la CSDM exige la participation active des clients et peut nécessiter l'inclusion d'une variété de rôles de client afin d'aborder l'étendue de la prise en charge des services d'entreprise de la CSDM dans votre organisation.

- Examen de haut niveau du cadre de travail CSDM et examen des bases des services d'entreprise, des offres de services d'entreprise, des éléments de catalogue de demandes et du portefeuille de services d'entreprise CSDM (maturité d'exécution)
- Demandez de remplir votre questionnaire d'admission, l'auto-évaluation des services d'entreprise de la CSDM et fournissez toute autre entrée demandée.

Séance 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
- Examinez 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.

Séance de recommandation client (jusqu'à 120 minutes)

- Examinez 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

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

Possibilité de poser des questions et réponses concernant les conseils fournis et les prochaines étapes

Produits livrables CSDM

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

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

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités
Champion / Sponsor de la CSDM (Obligatoire)	Sponsor 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 business 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.
Architecte d’entreprise en chef (obligatoire)	Responsable de l’architecture, de la stratégie et de la gouvernance globales de la plateforme ServiceNow.
Modélisateur/gestionnaire des 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 d’entreprise et des offres. Surveille les performances de service, pilote les changements de service, maintient à jour les données de service pour ces services, par exemple, la gestion des services informatiques, les ressources humaines, la gestion du service clientèle, la gestion financière, les services sur site ou les 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 du portefeuille de service technique (obligatoire)	Possède un portefeuille de services. Surveille les performances de l’ensemble du portefeuille. Le propriétaire du portefeuille dispose de l’autorité globale, généralement au niveau du DSI.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ressources et responsabilités du client (suite)

Ressource client	Responsabilités
	Le gestionnaire de portefeuille est le rôle opérationnel engagé dans l'administration globale d'un portefeuille.
Gestionnaire CMDB (facultatif)	Maintient l'exactitude et l'intégrité du CSDM, travaille avec les équipes pour certifier les données.
Responsable du conseil d'administration de la 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 et des configurations de sécurité conformes aux directives de gouvernance technique. Favorise le respect des politiques et procédures de sécurité.
Fournisseur de services principal/ fournisseur responsable (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(s) processus(s) lié(s) 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 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 Conception CSDM (Architecture d'entreprise)

Prérequis

L'achèvement des accélérateurs suivants :

- Modèle de données de service commun (CSDM) Évaluation - Données de base - Avancé
- Modèle de données de service commun (CSDM) Évaluation - Services d'application (analyser) - Avancé
- Modèle de données de service commun (CSDM) Évaluation Services techniques (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 des documents, tels que le plan client Impact , le plan d'architecture, le plan de valeur, les cartes des options et la feuille de route d'adoption du produit

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exceptions

Cet accélérateur n'inclut pas :

- Évaluation CMBD
- 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

Modèle de données de service commun (CSDM) Évaluation : total

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

Vue d'ensemble

L'évaluation CSDM fournit aux clients d'impact du contenu sur les pratiques de pointe 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. Il 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 min)

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

> **Remarque :**
> L'évaluation CSDM implique la participation active des clients à partir de divers rôles clients afin d'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, des matériaux, des données et de toute autre entrée

Séance de travail de lancement client (jusqu'à 2 heures)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Examiner les documents fournis par le client
- Présenter 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 l'étendue des livrables
- Discuter des objectifs du client pour l'initiative
- Discutez des défis actuels et des obstacles perçus
- Passez en revue les bases CSDM

Séance 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 lié aux applications et/ou services prioritaires

Séance de travail sur la définition du champ d'application du client (jusqu'à 1,5 heure)

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

Évaluation approfondie CSDM

- Activité d'évaluation approfondie pour le champ d'application défini qui comprend l'évaluation des personnes, des processus et des technologies.
- L'évaluation est effectuée par l'architecte de la plateforme en partenariat avec le propriétaire de la plateforme client et les experts techniques (SME) des données, des applications et/ou des services associés.

Séance de révision client (jusqu'à 2 heures)

- Présenter les résultats de l'évaluation CSDM
- Fournir des recommandations d'implémentation CSDM

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- 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 d'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 (en option sur demande du client - jusqu'à 60 min)

- Opportunité de questions-réponses liées à CSDM
- Fournir des orientations supplémentaires sur les pratiques de pointe

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 du CSDM.

Ressources et responsabilités du client

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 : requis	Maintient l'exactitude et l'intégrité du CSDM, travaille avec les équipes pour certifier les données.
Gestionnaire CMDB : obligatoire	Maintient l'exactitude et l'intégrité du CSDM, 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).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ressources et responsabilités du client (suite)

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire(s) du service d'application : obligatoire	Gère tous les services d'application d'une division donnée (par exemple, le propriétaire des services d'application RH)
Propriétaire(s) du portefeuille des services : obligatoire	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 : obligatoire	Dirige l'administration de la configuration de sécurité ServiceNow conforme aux directives de gouvernance technique.
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 :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- 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 CMBD
- 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 sur les pratiques de pointe et des conseils pour gérer et gouverner les données dans votre ServiceNow implémentation afin d'atteindre des niveaux élevés de qualité des données.

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)

- 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 nos 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 renseignements demandés pour plus de détails.)

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

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

Séance de révision client (jusqu'à 120 minutes)

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

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

Opportunité de questions-réponses liées aux conseils en matière de gestion 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
- Notes de planification d'action

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du 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 business 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 de base, comme 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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ressources et responsabilités du client (suite)

Ressource client	Responsabilités
	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 et du dépannage des options et des configurations de sécurité conformes aux directives de gouvernance technique. Favorise le respect des politiques et procédures de sécurité.
Agent de conformité et d'audit (obligatoire)	Responsable des procédures de conformité, de gestion des risques et d'audit.
Gestionnaire CMDB (recommandé)	Maintient l'exactitude et l'intégrité des données de configuration CMDB ; travaille avec les équipes 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
- 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

Exclusions

- Fournir un rattrapage d'escalade de données
- Fournir une assistance technique pratique pour la configuration et la personnalisation des données ou le dépannage des données
- Fournissez une couverture de la gestion et de la gouvernance des données, ou les deux, pour vos environnements de non-production (par exemple, développement, test ou test d'acceptation par l'utilisateur (UAT))
- Définissez votre stratégie de données
- Définir la conception de vos données
- Définir, documenter ou les deux, votre architecture de données
- Évaluez ou dépannez votre CMDB (consultez l'accélérateur Optimisez votre base de données de gestion des configurations
- Évaluez ou dépannez votre implémentation du cadre de travail CSDM (consultez l'accélérateur Modèle de données de service commun (CSDM) Évaluation - Données de base - Avancé)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Définissez vos données et vos intégrations avec des systèmes ou applications externes
- Évaluer ou résoudre les problèmes liés à vos intégrations de données

Révision de la conception

Évaluation de la conception de la solution actuelle ou proposée

Revue de conception : avancée

Évaluation de la conception de la solution actuelle ou proposée

Vue d'ensemble

Design Review- Advanced 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 plateforme native pour éviter la dette technique et les limitations d'état futur.

Ce que vous obtenez

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

- Définir les attentes en matière de processus et de profondeur du livrable
- Communiquer nos attentes en matière de participation des clients, par rôle (voir ci-dessous)
- Fournir un questionnaire d'examen de la conception
- Demander des données et toutes les autres entrées

Séance de travail client (jusqu'à 120 min)

- Passer en revue l'état actuel de la conception de la solution
- Discuter du contenu des pratiques exemplaires
- 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 de révision client (jusqu'à 60 min)

Examinez le livrable de l'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 orientations supplémentaires sur les pratiques de pointe

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du client

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
Responsable de l'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

Un examen de conception ne peut être effectué que dans les cas suivants :

Dans le cas où une Application déjà implémentée est en cours d'examen, le client peut choisir uniquement parmi la liste d'Applications suivante :

- Incident
- Problème
- Catalogue de services
- Portail de services
- Connaissances
- Mise en production
- Agile

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dans le cas où la conception d'une solution à mettre en œuvre fait l'objet d'un examen, le client peut demander un examen de la conception uniquement à partir de la liste suivante d'applications :

- Incident
- Problème
- Catalogue de services
- Portail de services
- Connaissances
- Mise en production
- 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 : total

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 d'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 à 6 décisions clés)
  - Application personnalisée (1 aptitude ; 3 à 5 décisions clés)
  - Transition d'application personnalisée à application de plateforme (1 aptitude ; 5 à 6 décisions clés)
- Définir le calendrier du plan de travail de l'accélérateur et spécifier les rôles/responsabilités
- Demande de pré-travail du client et toute autre entrée

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

- Passer en revue l'état actuel de la conception de la solution
- Discuter des perspectives de l'objectif de conception (opérationnelle, fonctionnelle, technique, mise en œuvre)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Identifier les décisions clés
- Capturer les risques et les problèmes
- Définir les mesures de réussite
- Consulter les conseils de conception de base

Séance de révision client (jusqu'à 4 heures)

Livrable d'examen de la conception

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

- Portée et attentes initiales de l'accélérateur
- Résultats de la séance de travail client
- Observations et diagnostic
- Revenez 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

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

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

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du client

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 fonctionnel(s) : 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
Sr. Propriétaire(s) d'entreprise fonctionnel(s) : obligatoire	En ce qui concerne le champ d'application de l'accélérateur – responsable de l'activité ou des

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ressources et responsabilités du client (suite)

Ressource client	Responsabilités
	processus 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 ; les associés actuels ou anciens ; Gouvernance de la plateforme ; Équipe d'administration de la plateforme
- Informations sur la position debout 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 ; Informations de la communauté des utilisateurs ; Approche de gestion des mises en production ; Approche de gestion du changement ; Informations DevOps

Documents d'information de la demande, y compris :

- Renseignements sur l'analyse de rentabilisation – Buts et objectifs organisationnels ; Cas d'utilisation ; Flux de processus connexes ; Document sur les rôles et responsabilités connexes ; le(s) propriétaire(s) du processus ; Analyse de rentabilisation ; Ticket de l'avantage
- Information sur la contrepartie commerciale – Approche d'habilitation ; Approche de gestion du changement organisationnel ; Politique/Procédure/ Exigences normatives ; Besoin d'audit / de rattrapage
- Informations sur les problèmes ouverts - Ouvrir les problèmes / commentaires des utilisateurs ; Lacunes connues des 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 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 connexes ; 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 d'architecture (à fournir par ServiceNow pour que le client les termine)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

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.

IA générative : catalogue conversationnel d'Agent virtuel

L'accélérateur de catalogue conversationnel IA générative - Agent virtuel fournit des conseils sur la compatibilité conversationnelle d'un ensemble sélectionné d'éléments de votre demande de catalogue.

Vue d'ensemble de l'accélérateur

IA générative : catalogue conversationnel d'Agent virtuel aide les clients d'Impact à identifier les éléments de catalogue de demandes compatibles avec l'expérience de catalogue conversationnelle dans leur Agent virtuel. Comprend des interactions avec ServiceNow Impact Platform Architect et du contenu personnalisé.

Reportez-vous à pour plus d'informations Catalog Conversational Coverage .

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les packages Advanced et Total.

Ce que vous obtenez

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

Remplissez le questionnaire d'admission au moins une semaine à l'avance pour préparer la session.

- Examiner l'approche de l'initiative et définir les attentes en matière de processus et de profondeur des livrables
- Passer en revue les objectifs du client pour l'initiative
- Communiquer les attentes en matière de participation des clients
- Examen de haut niveau des bases du catalogue conversationnel ainsi qu'une vue d'ensemble de l'expérience utilisateur d'Agent virtuel

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

Passez en revue et discutez des éléments de catalogue que vous avez sélectionnés et de leurs capacités conversationnelles actuelles

Séance de recommandation client (jusqu'à 120 minutes)

- Passer en revue les pratiques majeures liées aux aspects de la conception des éléments de catalogue qui prennent le mieux en charge une expérience conversationnelle d'Agent virtuel
- Examinez et discutez de vos recommandations personnalisées pour vous guider sur la façon dont vous pouvez faire évoluer les éléments de catalogue non conversationnels pour les rendre conversationnels
- Discuter des prochaines étapes possibles de la mise en œuvre des recommandations et des techniques permettant de mesurer les résultats des améliorations

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

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

Opportunité de questions-réponses en lien avec les conseils fournis et les prochaines étapes

IA générative : livrables de catalogue conversationnel d'Agent virtuel

- Diapositives de l'atelier
- Aperçus de compatibilité conversationnelle pour les éléments de catalogue sélectionnés
- Prochaines étapes recommandées

Ressources client demandées

Une ou plusieurs ressources client sont demandées. Le nombre spécifique de ressources fournies dépend de l'accélérateur et du client.

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités	Obligatoire	Facultatif
Propriétaire de la plateforme	• Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. • Assure la direction et la supervision des administrateurs système • Assure l'alignement de l'équipe sur la stratégie d'affaires et la feuille de ServiceNow route • Participer activement à la gouvernance globale de la plateforme.	#	
Administrateur de la plateforme	• Responsable de l'administration quotidienne de la plateforme ServiceNow. • Implémente et configure les éléments de demande du catalogue et/ou les créateurs d'enregistrement.	#	
Propriétaire du catalogue	Responsable du catalogue, y compris la hiérarchie du catalogue (taxonomie) et les éléments de catalogue au sein du catalogue.	#	
Fournisseur de services principal / responsable du fournisseur	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 du ou des catalogues de services.		#

Prérequis

Installez les éléments suivants à l'avance :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Recherche IA et, idéalement, Now Assist dans Recherche IA
- Agent virtuel (NLU) ou Now Assist in Virtual Agent
- Tableau de bord de vue d'ensemble du catalogue conversationnel

Remarque :
Si vous avez installé le module d'extension Now Assist pour la soumission de demande de conversation, vous obtenez le module d'extension Expérience conversationnelle du catalogue (`sn_catalog_con_cov`) par défaut.

Informations / Accès demandés

- Remplir et renvoyer le questionnaire d'admission qui a été fourni par l'équipe d'Impact au moins une semaine avant la session de présentation du client
- Impact les supports, tels que le plan client Impact , le plan d'architecture, le plan de valeur, les cartes des options et les feuilles de route d'adoption du produit

Exceptions

Cet accélérateur n'inclut pas :

- Rattrapage technique des éléments de catalogue non conversationnels pour les rendre conversationnels
- Examen de la conception de l'élément de catalogue en dehors de la compatibilité conversationnelle
- Conception de catalogue

Évaluation d'intégrité

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

- Évaluation d'intégrité : Guided
- Évaluation d'intégrité : avancé
- Évaluation d'intégrité : total

Évaluation d'intégrité : Guided

L'évaluation de l'intégrité : accélérateur guidé fournit un aperçu de l'intégrité de votre ServiceNow instance.

Vue d'ensemble

Évaluation de l'intégrité : Guided fournit aux clients guidés par 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 les 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

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

Examen de :

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

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client - jusqu'à 60 minutes)

- Opportunité de questions-réponses sur les résultats de HealthScan
- Fournir des orientations supplémentaires sur les pratiques de pointe, au besoin

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme : obligatoire	Responsable du projet, rencontrer le consultant de l'accélérateur ServiceNow Impact, lui donner accès aux ressources requises et diriger les actions à partir de l'examen.
Administrateur(s) système : recommandé	Responsable de la maintenance et de la configuration de la plateforme ServiceNow. Rencontrez le consultant ServiceNow Impact Accelerator et fournissez des commentaires sur les défis et les points faibles 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 fournissez des commentaires sur les défis et les points faibles 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 points faibles 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 d'accélérateur d'impact peuvent être limitées ou indisponibles 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.

Veuillez noter que les examens de la conception, du processus, de la stratégie, de la gouvernance et des essais de préproduction sont exclus. La mise en œuvre de toute activité recommandée découlant de l'évaluation de la santé, comme les constatations ou les recommandations du rapport d'examen, est exclue.

Évaluation d'intégrité : avancé

L'évaluation de l'intégrité : accélérateur avancé fournit des conseils pour mesurer et améliorer l'intégrité de votre ServiceNow instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble

Évaluation de l'intégrité : avancé fournit aux clients d'Impact Advanced des conseils prescriptifs, du contenu sur les pratiques de pointe et une analyse technique de l'intégrité de leur ServiceNow instance via une analyse HealthScan. Il comprend également 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. Cet accélérateur vise à vous aider à comprendre comment votre instance s'aligne sur les bonnes pratiques et à améliorer son intégrité.

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 sur l'exception : session client (facultatif selon les besoins du client - jusqu'à 30 minutes)

Discuter des exceptions à configurer pour l'analyse

Évaluation d'intégrité

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

Séance de lecture client (jusqu'à 90 minutes)

Examen de :

- Tableau de résultats d'évaluation d'intégrité
- Résultats de l'évaluation de l'intégrité détaillée de l'analyse HealthScan
- Comment interpréter les résultats de l'analyse de l'évaluation 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 orientations supplémentaires sur les pratiques de pointe, au besoin
- Examinez les résultats pour identifier éventuellement les exceptions à configurer pour la prochaine analyse

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de 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 ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur de plateforme - obligatoire	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le ServiceNow 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 : obligatoire	Fournit une vue holistique de la stratégie, des processus et des autres systèmes ServiceNow 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.
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 du code pour la ServiceNow plateforme.
propriétaire(s) de l'application – Le cas échéant	Possède des applications ou des ServiceNow applications intégrées avec ServiceNow qui présentent un intérêt en ServiceNow ce qui concerne l'intégrité de l'instance et de l'application.

Informations / Accès demandés

Avant de démarrer l'accélérateur, vous devez donner votre consentement pour que ServiceNow les ressources 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 des demandes pour les éléments suivants :

- 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 recommandé.
- Fournissez les informations de votre ServiceNow environnement, telles que les mises à niveau prévues, les clones planifiés et les calendriers de publication du code.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Fournir une lecture des participants à la réunion.
- Facultatif : fournissez toutes les exceptions que vous demandez de configurer pour l'analyse.

Pour les Accords clients et les Conditions, reportez-vous 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 n'est pas disponible pour :
  - Fournisseurs de services gérés, à l'exception de leur utilisation interne
  - Clients nécessitant une habilitation de sécurité
  - Clients exploitant un environnement séparé par domaine.
- Certaines activités de l'accélérateur Impact peuvent être limitées ou indisponibles pour les clients dans certains environnements restreints ou pour les clients auto-hébergés.
- Certaines activités de l'accélérateur 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 dans les instances de sous-production ou de production du client.
- L'évaluation de l'intégrité est un examen à l'échelle de la plateforme qui exclut les examens spécifiques à l'application.

Évaluation d'intégrité : total

L'évaluation de l'intégrité : accélérateur total 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 de pointe et une analyse technique de l'intégrité de leur ServiceNow instance via une analyse HealthScan. Un examen des indicateurs clés 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 vise à vous aider à comprendre comment votre instance s'aligne sur les bonnes pratiques et à améliorer votre santé.

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour le Impact package Total.

Ce que vous obtenez

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- 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 d'intégrité

Analyse d’évaluation d’intégrité à l’aide ServiceNow de HealthScan

Séance de travail client #1 (jusqu’à 120 minutes)

Examen de :

- Résultats détaillés de l’analyse de l’évaluation de l’intégrité
- Comment interpréter les résultats de l’analyse de l’évaluation de santé
- Recommandations de l’architecte de plateforme

Séance de travail client #2 (jusqu’à 120 minutes)

- Fournir des orientations supplémentaires sur les pratiques de pointe 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 : obligatoire	Préserve la stabilité et la facilité d’utilisation de la plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le ServiceNow 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 du 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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

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 des demandes pour les éléments suivants :

- Identifiez l'instance de ServiceNow 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, de manière optimale, un clone récent de l'instance de production est recommandé.
- Fournissez les informations de votre ServiceNow environnement, telles que les mises à niveau prévues, les clones planifiés et les calendriers de publication du code.

Contrats et conditions clients

Pour connaître les accords clients et les conditions, reportez-vous 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 n'est pas disponible pour :
  - Fournisseurs de services gérés, à l'exception de leur utilisation interne
  - Clients nécessitant une habilitation de sécurité
  - Clients exploitant un environnement séparé par domaine.
- Certaines activités de l'accélérateur Impact peuvent être limitées ou indisponibles pour les clients dans certains environnements restreints ou pour les clients auto-hébergés.
- Certaines activités de l'accélérateur 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 dans les instances de sous-production ou de production du client.
- L'évaluation de l'intégrité est un examen à l'échelle de la plateforme qui exclut les examens spécifiques à l'application.

Pour les Accords clients et les Conditions, reportez-vous à la description de l'accélérateur d'impact 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble

Stratégie d'intégration avancée fournit aux clients d'impact un contenu sur les pratiques de pointe et des conseils sur le processus d'intégration, y compris les considérations relatives à la conception et les outils recommandés par la plateforme en ce qui concerne la ServiceNow plateforme.

Ce que vous obtenez

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

- Définir les attentes en matière de processus et de profondeur du livrable
- Communiquer nos attentes en matière de participation des clients, par rôle (voir ci-dessous)
- Demandez de remplir le questionnaire d'admission, l'auto-évaluation de la maturité et fournissez toute autre entrée demandée.

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

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

Séance de révision client (jusqu'à 120 minutes)

- Examinez le contenu des pratiques exemplaires.
- Présenter les recommandations de la stratégie d'intégration
- Discuter des prochaines étapes possibles pour l'exécution/la mesure

Livrables de la stratégie d'intégration

- Stratégie d'intégration Auto-évaluation de la maturité
- Diapositives de l'atelier
- Notes de planification d'action
- Notes de planification 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 orientations supplémentaires sur les pratiques de pointe

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du client

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ressources et responsabilités du client (suite)

Ressource client	Responsabilités
Administrateur de la plateforme : obligatoire	Responsable de l'administration quotidienne de ServiceNow la plateforme.
ServiceNow Architecte de plateforme : obligatoire	Responsable de l'architecture, de la planification de l'intégration et de la conception des architectures ServiceNow d'intégration du client ; participer activement à la gouvernance globale de la plateforme du client ServiceNow .
Architecte d'entreprise responsable - obligatoire	Responsable de l'architecture, de la stratégie et de la gouvernance globales de la plateforme ServiceNow.
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 Total Impact des pratiques de pointe, du contenu et des conseils prescriptifs sur la stratégie d'intégration, y compris les pratiques de pointe et les considérations relatives à la conception en ce qui concerne la plateforme ServiceNow.

Ce que vous obtenez

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

- Définir les attentes en matière de processus et de profondeur du livrable
- Sélectionner une offre (le client peut sélectionner une offre dans une opportunité, voir le tableau ci-dessous)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Communiquer nos attentes en matière de participation des clients, par rôle (voir ci-dessous)
- Demander des données et d'autres entrées

Opportunité	de business
Architecture d'entreprise Comment ServiceNow pourrait-il servir l'architecture d'entreprise du client ?	Évaluez à la fois la plateforme ServiceNow et le paysage de l'architecture d'entreprise afin de rechercher des opportunités de valeur pour les intégrations stratégiques.
	Examinez les flux de données pour les processus clés afin de comprendre où pourraient se trouver des opportunités d'efficacité inexploitées et/ou une meilleure intégration des sources
	Passer 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 peuvent-elles améliorer la valeur planifiée tirée de ServiceNow ?	Évaluer la plateforme ServiceNow pour comprendre où se trouvent les intégrations de l'état actuel et quelles sont les lacunes qui pourraient être automatisées
	Évaluer l'état des données de base avec des recommandations pour l'alignement avec les pratiques de pointe
	Évaluer l'état actuel des politiques et des normes de sécurité des données avec des recommandations d'alignement avec les meilleures pratiques
Demande client Comment ServiceNow peut-il aider le client à atteindre une valeur optimale grâce à un domaine d'intérêt spécifique ?	Évaluer l'approche de reconversion d'une intégration existante en fonctionnalités de plateforme principales
	Évaluer l'approche pour la migration d'une intégration d'un fournisseur vers un autre
	Évaluer l'impact des nouvelles options de mise en production sur une intégration existante

Séance de travail sur la découverte du client (jusqu'à 90 minutes)

- Examiner les données/entrées fournies par le client
- Discuter de l'état actuel des intégrations du client
- Date prévue pour la séance de travail sur la définition du champ d'application

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Examiner les principes directeurs
- Passez en revue les questions clés
- Définir le champ d'application en référence à l'architecture actuelle et à l'état actuel du client

Séance de révision 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

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

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

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du client

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 : obligatoire	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
Architecte d'entreprise responsable - obligatoire	Responsable de l'architecture, de la stratégie et de la gouvernance globales de la plateforme ServiceNow
Propriétaires de l'intégration : requis	Responsable de l'intégration des systèmes – données, processus, automatisation des processus
Sr. Propriétaires de services fonctionnels : 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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ressources et responsabilités du client (suite)

Ressource client	Responsabilités
Sr. Propriétaires d'entreprise fonctionnels : 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

Informations / Accès demandés

- Documentation sur l'architecture du Serveur MID (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
  - Cartes/Diagrammes de réseau
  - Carte(s) d'intégration
  - Modèle(s) de flux de processus business
  - Modèle de données
  - Diagrammes de flux de données
  - Normes de sécurité et de conformité 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)
- Inventaire des données de base (la feuille de calcul sera fournie au client ; elle 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/réparations 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

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 dans le contexte d'une implémentation de production avec un seul client.

Vue d'ensemble

L'accélérateur de topologies multi-instances offre aux clients d'Impact des sessions de formation animées qui établissent une compréhension de base des moteurs d'activité communs 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, des forces et des 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.

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)

- Introduire l'accélérateur et définir les attentes en matière de processus et de profondeur des livrables
- Communiquer nos attentes en matière de participation des clients, par rôle (voir ci-dessous)
- Introduire les moteurs de l'activité pour plusieurs instances de production
- Introduire quatre topologies multi-instances
- Demander de remplir le questionnaire d'admission, trois cas d'utilisation et fournir toutes les autres entrées demandées

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

- Présenter les moteurs de l'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 des clients #2 (jusqu'à 120 minutes)

- Présenter deux topologies multi-instances, qui peuvent ou non référencer les 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

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Opportunité de questions-réponses sur les topologies multi-instances : formation et conseils

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

Ressources et responsabilités du 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 business 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 produits livrables de l'atelier *`How to Tackle Architectural Implementation Models`* sont demandés.

Exceptions

- Topologie multi-instances Recommandations de conception d'architecture
- Architecture détaillée d'implémentation technique / intégration technique multi-instances
- Examen de l'architecture d'entreprise
- Plan d'architecture détaillé pour la configuration multi-instances
- Comment intégrer plusieurs instances de production

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Considérations relatives à la topologie pour les configurations multi-instances de fournisseur de services gérés et/ou de clients multiples
- plusieurs instances de sous-production, par exemple, développement, test ou test d'acceptation par l'utilisateur (UAT)

Avis sur la publication et le déploiement pour le développement pro-code

L'avis de publication et de déploiement pour l'accélérateur de développement pro-code fournit des conseils pour aider les développeurs pro-code dans les outils et techniques permettant de publier et de déployer ServiceNow des configurations et des personnalisations d'applications.

Vue d'ensemble de l'accélérateur

Cet accélérateur vous fournit une revue et des conseils sur vos processus et méthodes de publication et de déploiement pour un ensemble sélectionné d'applications, y compris des ServiceNow applications approvisionnées ou des applications développées sur mesure. Votre équipe Impact fournit des conseils en fonction de vos réponses à un questionnaire d'admission et à une séance de travail collaborative sur la découverte qui examine votre état actuel pour deux applications sélectionnées.

Remarque :
Cet accélérateur est disponible dans les packages Advanced et Total.

Ce que vous obtenez

Important :
Votre équipe vous demandera de remplir un questionnaire d'admission fourni en vue de la séance d'introduction dans le cadre du lancement de l'accélérateur.

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

Séance d'introduction à la clientèle (jusqu'à 180 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 des livrables
- Passez en revue les bases des méthodes de mise en production et de déploiement, y compris les ensembles de mises à jour et ServiceNow Studio utilisé avec le référentiel d'applications
- Confirmer les applications sélectionnées

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

Discutez de l'état actuel de votre mise en production et des méthodes de déploiement pour un ensemble sélectionné d'applications

Séance de recommandation client (jusqu'à 120 minutes)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Passer en revue les pratiques exemplaires liées à la mise en production et au déploiement
- Examinez et discutez de vos recommandations personnalisées pour vous permettre de publier et de déployer plus efficacement vos applications
- Discutez des prochaines étapes possibles de la mise en œuvre des recommandations et des techniques permettant de mesurer les résultats de vos améliorations

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

Opportunité de questions-réponses en lien avec les conseils de mise en production et de déploiement

Livrables consultatifs sur la mise en production et le déploiement

- Diapositives de l'atelier
- Conseils pour améliorer vos processus de mise en production et de déploiement
- Prochaines étapes recommandées

Ressources client demandées

Une ou plusieurs ressources client sont demandées. Le nombre spécifique de ressources fournies dépend de l'accélérateur et du client.

Matrice des ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités	Obligatoire	Facultatif
Propriétaires des applications	• Chargé de s'assurer qu'une application répond à l'objectif visé et ajoute de la valeur à l'entreprise. • Guidez le cycle de vie du développement logiciel (SDLC) pour améliorer les performances et vous aligner sur les objectifs de l'entreprise.		X
Architecte Enterprise	• Prend des décisions d'investissement stratégiques en comprenant les capacités de l'entreprise. • L'EA crée un langage unique entre les personnes, les processus et la technologie qui permet à vos équipes de partager et d'enrichir de manière transparente les données entre les fonctions de l'entreprise. Vous pouvez également consulter l'EA lorsque vous définissez vos politiques de gestion du développement, mais si vous ne le faites pas, assurez-vous au moins de l'informer de ce travail.		X

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Matrice des ressources et responsabilités du client (suite)

Ressource client	Responsabilités	Obligatoire	Facultatif
Développeurs principaux	Supervise le développement, les outils de développement et les processus de développement pour une ou plusieurs applications.	X	
Fournisseur de services principal/responsable fournisseur	Partenaire de développement tiers du client impliqué dans la conception et/ou le développement d'applications et/ou de services.		X
Administrateur de la plateforme	• Responsable de l'administration et de la maintenance quotidiennes, y compris la configuration et le support, et comprend le flux de processus de mise en production de développement de bout en bout. • Exécute les actions de configuration, de mise en production et de déploiement	X	
Propriétaire de la plateforme	• Possède la plateforme, crée une feuille de route pour s'aligner sur la stratégie, supervise la gouvernance. • Le propriétaire de la plateforme est généralement responsable de la gestion de la création de toutes les politiques de gestion du développement.	X	
Responsable de l'assurance qualité	Se concentre sur la validation du fonctionnement de la plateforme et des applications selon les critères d'acceptation.		X
Gestionnaire de publication	Supervise le processus global de mise en production de l'instance de développement à l'instance de sous-production intermédiaire et à l'instance de production.	X	
Administrateur de sécurité	• Responsable de l'installation, de l'administration et du dépannage des options et des configurations de sécurité conformes aux directives de gouvernance technique. Favorise le respect des politiques et procédures de sécurité. • Consulté lors de la création des politiques de gestion du développement pour confirmer que les lignes directrices sur le développement protègent adéquatement contre les risques inutiles.		X
Architecte de plateforme ServiceNow	Responsable de la création des politiques de gestion du développement tout en consultant les membres de l'organisation, y compris les architectes d'entreprise, les administrateurs de sécurité, les responsables du	X	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Matrice des ressources et responsabilités du client (suite)

Ressource client	Responsabilités	Obligatoire	Facultatif
	développement/les PME, les architectes ServiceNow et les propriétaires de processus.		
Responsable du conseil d'administration de la gouvernance technique	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		X

Informations / Accès demandés

Les clients doivent fournir les informations justificatives suivantes :

- Questionnaire d'admission (à fournir par l'équipe ServiceNow) rempli par le client au moins une semaine avant la session de travail du client
- Processus de publication et de déploiement actuel pour les applications sélectionnées
- Matériaux d'impact, tels que :
  - Customer Impact Plan
  - Plan d'architecture Plan de valeur
  - Carte d'options
  - Feuille de route pour l'adoption des produits
  - Organigramme associé aux applications sélectionnées
  - Carte des personnes concernées associées aux applications sélectionnées

Exceptions

Cet accélérateur n'inclut pas :

- Définition des spécifications du processus de mise en production
- Analyse détaillée du processus de mise en productionConseils de développement détaillés sur ServiceNow Studio pour le développement d'applications
- Contrôle de source Revue de mise en production – demande
- Conseils sur les services d'experts d'Impact pour obtenir de l'aide supplémentaire
- App Engine Studio et App Engine Management Center (développement low-code)
- DevOps – CI/CD, automatisation de la mise en production
- Développement citoyen
- Examen détaillé des processus techniques de gouvernance pour la mise en production et le déploiement

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 Impact vise à aider les clients à établir des processus de prise de décision technique ainsi que des politiques et processus de gouvernance susceptibles de faciliter des

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

implémentations et des mises à niveau plus rapides, un développement plus fluide et une plus grande valeur grâce à une adoption améliorée des fonctionnalités.

Remarque :
Cet accélérateur est disponible dans les packages Advanced et Total.

Ce que vous obtenez

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

- Définir les attentes en matière de processus et de profondeur du livrable
- Communiquer nos attentes en matière de participation des clients, par rôle (voir ci-dessous)
- Demander des données et toute autre entrée du client

Atelier client (jusqu'à 4 heures)

- Examiner l'état actuel de la prise de décision technique et de la gouvernance
- Discuter du contenu des pratiques exemplaires
- 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
- Notes de planification d'action

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

- Opportunité de questions-réponses en lien avec les livrables de gouvernance technique
- Fournir des orientations supplémentaires sur les pratiques de pointe

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de 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.
Architecte de plateforme (PA)	Fournit une vue holistique de la plateforme, des processus et des autres systèmes ServiceNow, y compris de toutes les exigences politiques ou organisationnelles nécessaires.
Sponsor exécutif	Contact stratégique primaire pour ServiceNow

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information/accès demandés

- Documents sur la structure de gouvernance ServiceNow : chartes, listes des membres du conseil d'administration, etc.
- La gouvernance de la stratégie, la gouvernance de portefeuille et l'architecture Blueprint Impact Accelerators sont des prérequis de l'accélérateur de gouvernance technique Charte CoE
- Organigramme
- Documents de gouvernance informatique
- État actuel du plan d'architecture
- 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.

UX : examen de l'expérience de demande du catalogue

L'accélérateur Expérience utilisateur (UX) : l'expérience de demande du catalogue passe en revue votre Catalogue de services, vos formulaires et leur conception de formulaires, et identifie les domaines d'amélioration.

Vue d'ensemble de l'accélérateur

Expérience utilisateur (UX) : l'examen de l'expérience de demande du catalogue fournit une évaluation des formulaires et de la conception des formulaires d'un client, en commençant par une session d'introduction pour définir les attentes, examiner le périmètre et discuter de l'importance de formulaires et de catalogues bien définis. S'ensuivent des sessions ciblées de commentaires utilisateurs, au cours desquelles jusqu'à cinq utilisateurs finaux naviguent dans les demandes du catalogue sélectionnées et offrent des informations pratiques. La séance de lecture finale présente des recommandations concrètes, étayées par une présentation d'examen détaillée.

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les packages Advanced et Total.

Ce que vous obtenez

Séance d'introduction (jusqu'à 120 minutes)

Comprend les activités suivantes :

- Examen de la portée et des attentes de l'accélérateur
- Aperçu de l'importance de formulaires et de catalogues bien définis
- Passer en revue le recrutement des participants et la sélection des éléments de catalogue

Sessions de commentaires à distance de l'utilisateur du catalogue (jusqu'à 120 minutes)

- Observez jusqu'à cinq utilisateurs finaux du catalogue naviguer dans trois à cinq demandes de catalogue sélectionnées
- Élaborer des recommandations basées sur l'expérience des utilisateurs finaux

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats de l’évaluation et lecture des recommandations (jusqu’à 180 minutes)

Présenter les recommandations basées sur l’examen et les sessions de commentaires des utilisateurs du catalogue à distance

Sorties

- Présentation de lecture de la revue de Catalogue de services
- Documentation des recommandations

Ressources client demandées

Une ou plusieurs ressources client sont demandées. Le nombre spécifique de ressources fournies dépend de l’accélérateur et du client.

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités	Obligatoire	Facultatif
Propriétaire du produit	Gère le catalogue de services ServiceNow du client.	#	
Utilisateurs finaux du catalogue	Utilise fréquemment le catalogue ou le formulaire.	#	
Responsable UX client	Responsable de la conception de l’expérience utilisateur du côté du client.		#
Partenaires de service de confiance	Assiste à des sessions de ServiceNow coaching de l’accélérateur Impact pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider le client à l’avenir.		#

Exceptions

L’accélérateur peut se terminer prématurément si l’évaluation identifie clairement les changements requis.

UX : conception d'un centre des employés

L’accélérateur UX (User Experience) : Design for Employee Center fournit une assistance en matière de conception UX et des conseils d’experts pour aider les clients à se lancer dans la conception d’Employee Center.

Vue d’ensemble de l’accélérateur

UX : Design for Employee Center fournit une assistance consultative sur mesure en matière de conception UX, en proposant des ressources de conception, de l’inspiration pour l’interface utilisateur et des conseils d’experts auprès d’experts ServiceNow UX pour aider vos équipes de conception et d’implémentation à démarrer la conception de votre Centre des employés.

Voir Employee Center dans Centre des employés.

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les packages Advanced et Total.

Ce que vous obtenez

Séance d’introduction (jusqu’à 1 heure)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

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.

Visites facultatives, au besoin (jusqu'à 3 heures)

Le consultant UX recommandera et discutera des procédures pas à pas dirigées par le client en fonction des résultats de lancement du client, tels que la démonstration d'un portail existant, d'articles de base de connaissances ou d'éléments de catalogue.

Lecture des ressources (jusqu'à 1,5 heure)

Parcourez la présentation de lecture des ressources personnalisées d'UX Designer.

Sorties

- Guide de ressources UX
- Présentation de lecture des ressources

Ressources client demandées

Une ou plusieurs ressources client sont demandées. Le nombre spécifique de ressources fournies dépend de l'accélérateur et du client.

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités	Obligatoire	Facultatif
Propriétaire du produit	Gère le catalogue de services ServiceNow du client.	#	
Responsable UX client ou UX Designer	Responsable de la conception de l'expérience utilisateur du côté du client.		#
Partenaires de service de confiance	Assiste à des sessions de ServiceNow coaching de l'accélérateur Impact pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider le client à l'avenir.		#

Exceptions

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

UX : examen de l'expérience du portail

L'accélérateur d'examen de l'expérience du portail UX (expérience utilisateur) fournit une évaluation complète de votre Employee Center, en mettant l'accent sur la convivialité, la conception et ServiceNow les pratiques de pointe pour améliorer l'engagement global de l'expérience utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d’ensemble de l’accélérateur

UX : examen de l’expérience du portail peut améliorer l’adoption de Centre des employés en évaluant le portail par rapport ServiceNow aux pratiques exemplaires, en identifiant les problèmes UX et en fournissant des recommandations exploitables pour améliorer la conception, améliorer la satisfaction des utilisateurs et augmenter l’efficacité du portail.

Voir Employee Center dans Centre des employés.

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les packages Advanced et Total.

Activités majeures

Séance d’introduction (jusqu’à 1 heure)

Comprend les éléments suivants :

- Vous recevrez un examen de la portée et des attentes de l’accélérateur.
- Nous faciliterons la collecte d’informations essentielles pour effectuer l’examen par des experts de votre ServiceNow Centre des employés, telles que l’accès au portail, la taxonomie du contenu d’exportation, etc.

Évaluation de l’expérience utilisateur actuelle d’Employee Center (jusqu’à 8 heures)

Le consultant UX effectuera un examen expert de votre Centre des employés afin d’obtenir des informations plus approfondies sur l’expérience utilisateur.

Résultats de l’évaluation et lecture des recommandations (jusqu’à 1,5 heure)

- Le consultant UX présentera les résultats de l’évaluation de votre expérience actuelle sur le portail, ainsi que des recommandations initiales d’amélioration.
- Vous aurez l’occasion de fournir des commentaires sur ces recommandations et de poser des questions de suivi.

Sorties

Lecture des résultats de l’évaluation et des recommandations.

Ressources client demandées

Une ou plusieurs ressources client sont demandées. Le nombre spécifique de ressources fournies dépend de l’accélérateur et du client.

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités	Obligatoire	Facultatif
Propriétaire du produit	Gère le catalogue de services ServiceNow du client.	#	
Responsable UX client	Responsable de la conception de l’expérience utilisateur du côté du client.		#
Partenaires de service de confiance	Assiste à des sessions de ServiceNow coaching de l’accélérateur Impact pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider le client à l’avenir.		#

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exceptions

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

UX : révision et conception de la taxonomie

L'accélérateur de conception et d'examen 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 du contenu du portail afin d'améliorer la convivialité et d'optimiser les connaissances du portail et les sections de catalogue afin de trouver facilement des informations.

L'accélérateur est divisé en trois phases principales : Diagnostic, Exécution et Examen.

- Diagnostic : évalue les besoins du client pour sa taxonomie future
- Exécuter : mène des activités pour faciliter la création de la taxonomie souhaitée
- Examen : Examine les résultats et les prochaines étapes

L'accélérateur diffère légèrement si votre organisation dispose d'une taxonomie existante que vous souhaitez utiliser ou si elle commence sans base de référence existante. Voir Portal Browse Taxonomy widget pour plus d'informations sur la taxonomie.

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les packages Advanced et Total.

Offert conformément aux descriptions applicables ServiceNow Impact du Forfait et de l'Accélérateur disponibles sur 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 vous trouvez 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 de taxonomie du système de base actuel

Exécuter des activités UX (jusqu'à 8 heures)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

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

- Évaluer les besoins du client
- 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 animent une séance de lecture pour présenter les résultats et les recommandations.

- Examiner les constatations et les recommandations
- Fournir 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 dépend de l'accélérateur et du client.

Ressources et responsabilités client demandées

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

Informations / 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

Exclusions

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

UX : pourquoi c'est important et comment l'appliquer

L'accélérateur UX : pourquoi c'est important et comment l'appliquer prend des exemples directement de votre instance pour démontrer comment l'amélioration de l'expérience utilisateur peut influencer directement le succès de votre ServiceNow investissement.

Vue d'ensemble de l'accélérateur

L'expérience utilisateur (UX) est cruciale pour maximiser la valeur de votre investissement ServiceNow, car elle garantit que les workflows, les interfaces et les outils sont intuitifs, efficaces et agréables pour tous les utilisateurs. Une expérience utilisateur forte augmente les taux d'adoption, réduit les erreurs et favorise le succès du libre-service, en permettant aux employés et aux clients d'interagir de manière transparente avec la plateforme. En donnant la priorité à l'UX, les organisations peuvent libérer tout le potentiel de la ServiceNow plateforme, offrant un retour sur investissement mesurable grâce à une productivité, une satisfaction et une efficacité opérationnelle améliorées.

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les packages Advanced et Total.

Ce que vous obtenez

Séance d'introduction (jusqu'à 60 minutes)

Comprend les activités suivantes :

- Examen de la portée et des attentes de l'accélérateur
- Passez en revue vos objectifs UX et ce dont vous avez besoin pour réussir
- Étapes suivantes

Présentation UX (jusqu'à 120 minutes)

Cette présentation comprend deux sections.

La première partie examine les points suivants :

- Pourquoi l'UX est-il important ?
- L'UX par rapport au design : similitudes et différences
- Concepts et termes UX expliqués et appliqués aux idées de tous les jours

La deuxième partie examine les points suivants :

- Pourquoi l'expérience utilisateur est importante pour vos produits et profils ServiceNow
- Une présentation d'exemples tirés directement de votre instance unique pour démontrer comment l'UX améliorerait plusieurs domaines de votre Now Platform

.

Sorties

Contenu couvert dans la présentation UX

Ressources client demandées

Une ou plusieurs ressources client sont demandées. Le nombre spécifique de ressources fournies dépend de l'accélérateur et du client.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités	Obligatoire	Facultatif
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 business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.	#	
Responsable UX client	Responsable de la conception de l'expérience utilisateur du côté du client.		#

Exceptions

- L'accélérateur peut se terminer prématurément si l'évaluation identifie clairement les changements requis.
- ServiceNow les ressources ne sont pas responsables de la mise en œuvre ou de la gestion de la plateforme ServiceNow.

Accélérateurs de stratégies

Utilisez les accélérateurs de stratégie 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.

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 de l'accélérateur de stratégie

Accélérateur	Package guidé	Guided + Valeur stratégique	Package avancé	Package total	Environnemer restreints et protégés
Accélérateur d'adoption		#	#	#	
Centre d'Excellence et Conception de l'innovation		#	#		
Accélérateur d'évaluation de la maturité du centre d'excellence et de l'innovation		#	#		

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

Sous-catalogue de l'accélérateur de stratégie (suite)

Accélérateur	Package guidé	Guided + Valeur stratégique	Package avancé	Package total	Environnemen restreints et protégés
Accélérateur de préparation à l'examen de certification		#	#	#	#
Engagement des champions		#	#	✓	
Conception d'un programme de développement des citoyens		#	#	#	
Stratégie de financement influençant CoEI		#		#	
Évaluation de la maturité du produit Customer Service Management		#	#	#	
Développer une stratégie partenaire		#	#	✓	
Évaluation de la maturité HRSD		#	#	#	
Évaluation de la maturité de Gestion intégrée des risques		#	#	#	
Évaluation de la maturité ITSM		#	#	#	
Évaluation de la maturité LSD		#	#	#	
Rapport sur la valeur à la demande	#	✓	✓	✓	
Gouvernance de portefeuille		#	#	#	
Évaluation de la maturité de Project and Portfolio Management		#	#	#	
Gouvernance ServiceNow		#		#	
Évaluation de la maturité de Gestion des actifs logiciels		#	#	#	
Révision des effectifs et des rôles		#	#	✓	
Gouvernance de la stratégie		#	#	#	
Évaluation de l'état de préparation à la réussite (SRA)		#	#	#	
Évaluation de la stratégie de formation		#	#	#	
Potentiel de valeur		#	#	#	✓

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Accélérateur d'adoption

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

Vue d'ensemble

Adoption Accelerator fournit aux Impact clients des outils et une assistance pour initier leurs propres programmes d'activation du changement afin de stimuler l'adoption par les utilisateurs dans leurs organisations. Elle aide les clients à mieux comprendre la valeur et l'objectif des modèles fournis dans la boîte à outils d'adoption (ainsi que 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 d'une session client (jusqu'à 30 minutes)

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

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

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

Examen de :

- Pratiques exemplaires pour créer un réseau de champions du changement
- Comment les champions peuvent acquérir des connaissances sur la ServiceNow plateforme afin de contribuer au changement dans leur organisation. Exploitation 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
- Exploitez les ressources de communication dans ServiceNow

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

Examen de :

- Pratiques de pointe 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 exemplaires et pièges à éviter dans l'élaboration d'un plan de formation solide

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Toutes les sessions sont dispensées à distance.

Ressources client demandées

Une ou plusieurs ressources client sont demandées. Le nombre spécifique de ressources fournies dépend de l'accélérateur et du client.

Ressources et responsabilités du client

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

Informations / 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

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 sur ServiceNow University avant la première session. Toutes les sessions doivent être programmées et terminées dans les 4 semaines suivant le lancement de l'accélérateur.

Centre d'Excellence et Conception de l'innovation

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

Vue d'ensemble de l'accélérateur

La conception du centre d'excellence et d'innovation (CoEI) fournit aux clients d'Impact un contenu de pratiques de pointe ainsi que 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.

Consultez le Customer Success Center pour plus d'informations sur le CoEI.

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les packages 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
- Expliquer le concept d'un ServiceNow CoEI et son importance
- Partager des ressources et attribuer des lectures
- Communiquer les attentes en matière de participation des clients

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

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

Ateliers de découverte des clients (jusqu’à 12 heures)

- Examinez comment la structure organisationnelle actuelle du CoEI répond à vos besoins
- Aider à cerner les lacunes potentielles dans la structure organisationnelle actuelle du CoEI
- Élaborer une structure organisationnelle CoEI recommandée

Diagramme CoEI

Diagramme de la structure organisationnelle CoEI recommandée

Séance d’évaluation client (jusqu’à 60 minutes)

- Examiner le livrable du diagramme CoEI
- Examiner 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 CoEI recommandée
- Aperçu des ressources et des risques
- Aide pour mesurer les progrès et l’efficacité du plan

Ressources client demandées

Une ou plusieurs ressources client sont demandées. Le nombre spécifique de ressources fournies dépend de l’accélérateur et du client.

Ressources et responsabilités du 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 business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Sponsor exécutif (obligatoire)	Contact stratégique primaire 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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exceptions

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

Accélérateur d'évaluation de la maturité du centre d'excellence et 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 CoEI actuel ServiceNow et des recommandations ciblées en fonction du niveau de maturité actuel.

Vue d'ensemble

L'évaluation de la maturité du centre d'excellence et de l'innovation fournit aux Impact clients un contenu sur les pratiques de pointe ainsi que des conseils et un soutien prescriptifs 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 packages Advanced et Total.

Ce que vous obtenez

Séance d'introduction à la clientèle (jusqu'à 2 heures)

- Définir les attentes en matière de processus et de profondeur du livrable
- Expliquer le concept de l'évaluation de la ServiceNow maturité du 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 de maturité CoEI de manière indépendante

Analyse des résultats du questionnaire (temps nécessaire par équipe Impact)

L'équipe Impact effectue ce qui suit :

- Examine et analyse les résultats du questionnaire
- Compiler des recommandations personnalisées et des pratiques exemplaires
- Planifie une séance de lecture pour discuter des résultats et des recommandations

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

L'équipe Impact effectue ce qui suit :

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ressources client demandées

Une ou plusieurs ressources client sont demandées. Le nombre spécifique de ressources fournies dépend de l'accélérateur et du client.

Ressources et responsabilités du 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 business 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 au sein 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 la mise en œuvre ou de la gestion de CoEI ServiceNow .

Accélérateur de préparation à l'examen de certification

Préparation de l'examen de certification technique

Vue d'ensemble

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

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

Ce que vous obtenez

Cours sur demande « Démarrer avec la certification »

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

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 examen de ServiceNow 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 aux certifications Mainline spécifiques auxquelles le client se prépare. Ces cours spécifiques à la certification fournissent un aperçu de ce qu'il faut étudier et des exemples de questions pour préparer l'examen. Une fois accordé, l'équipe Impact fournira au client des instructions pour accéder au cours applicable, auquel le client aura accès pendant 30 jours.

Choisissez parmi les cours à la 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 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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

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

Session client virtuelle pendant les heures de bureau (jusqu'à 60 minutes)

Un ServiceNow professionnel de la formation présentera 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 du cours et par domaine d'activité : ITSM/ITAM, ITBM, Sécurité/GRC, RH, CSM, Plateforme.

Ressources client demandées

Une ou plusieurs ressources client sont demandées. Le nombre spécifique de ressources fournies dépend de l'accélérateur et du client.

Tout membre du personnel du Client qui se prépare à un examen de ServiceNow certification technique peut bénéficier de cet accélérateur. Les sessions client Virtual Office Hour peuvent inclure jusqu'à 50 participants au total (en fonction de la disponibilité des places).

Information/accès demandés

N/A – Aucun accès supplémentaire aux informations ou 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 des clients d'impact du contenu sur les pratiques de pointe et des conseils prescriptifs pour communiquer efficacement la proposition de valeur et les avantages de l'utilisation de la plateforme ServiceNow au sein de leurs organisations. L'engagement des champions comprend l'activation pour un champion.

Ce que vous obtenez

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Définir les attentes en matière de processus et de profondeur du livrable de l'engagement des champions
- Communiquer nos attentes en matière de participation des clients, par rôle (voir ci-dessous)
- Demander des données et toute autre entrée du client liée à l'activité du champion

Séance de travail client (jusqu'à 5 heures)

Réunions clients pour discuter :

- Activité actuelle du champion
- Options d'activité de champion
- Finalisation d'un plan pour les champions

Livrable de l'engagement des champions

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

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

- Opportunité de questions-réponses sur le plan pour les champions
- Fournir des conseils supplémentaires sur l'activité des champions

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du client

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

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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble

L'engagement des champions fournit aux champions des clients d'impact du contenu sur les pratiques de pointe et des conseils prescriptifs pour communiquer efficacement la proposition de valeur et les avantages de l'utilisation de la plateforme ServiceNow au sein de leurs organisations. L'engagement des champions inclut l'activation pour trois champions.

Ce que vous obtenez

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

- Définir les attentes en matière de processus et de profondeur du livrable de l'engagement des champions
- Communiquer nos attentes en matière de participation des clients, par rôle (voir ci-dessous)
- Demander des données et toute autre entrée du client liée à l'activité du champion

Séance de travail client (jusqu'à 5 heures)

Réunions clients pour discuter :

- Activité actuelle du champion
- Options d'activité de champion
- Finalisation d'un plan pour les champions

Livrable de l'engagement des champions

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

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

- Opportunité de questions-réponses sur le plan pour les champions
- Fournir des conseils supplémentaires sur l'activité des champions

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du client

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

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 de programmes de développement citoyen fournit aux Impact clients des conseils prescriptifs pour développer efficacement un programme de développement citoyen pour la ServiceNow plateforme. ServiceNow permet aux non-codeurs, appelés 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, reportez-vous à la section Exploring App Engine Studio .

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les packages 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 des candidats classés par ordre de priorité et cas d'utilisation potentiels déterminés
- Proposition de valeur
- Messages de marketing et de sensibilisation
- Plan de recrutement
- Chronologie d'implémentation initiale
- Élaborer un échéancier initial de mise en œuvre
- Mener le questionnaire sur la maturité de l'adoption du développement citoyen

Atelier de développement citoyen #2 - habiliter et habiliter

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Examinez les points suivants :

- Programme de formation – ServiceNow et allocations clients
- Modèle de support et responsabilités
- Processus de réception de demande

Atelier de développement citoyen #3 - établir des garde-fous

- Architecture d'instance
- Considérations et normes de conception
- Modèle de sécurité pour les développeurs
- Modèle de cycle de vie de l'application
- Normes de test
- Norme d'examen de l'application
- Ressources supplémentaires de la boîte à outils

La présentation de lecture et les actifs de développement citoyen de support sont livrés au client.

Ressources client demandées

Une ou plusieurs ressources client sont demandées. Le nombre spécifique de ressources fournies dépend de l'accélérateur et du client.

Ressources et responsabilités du 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 business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Sponsor exécutif (obligatoire)	Contact stratégique primaire pour ServiceNow.
Architecte de plateforme (obligatoire)	Fournit une vue globale de la ServiceNow plateforme, des processus et des autres systèmes, y compris de toutes les 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 plateforme requis
- Licence et produits App Engine installés et configurés

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exceptions

Cet Impact accélérateur, dans son intégralité ou en partie, peut ne pas être disponible pour les clients dans les centres de Impact 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'App Engine sur les instances de sous-production ou de production du Client.

Stratégie de financement influençant CoEI

L'accélérateur de stratégie de financement du Centre d'excellence et d'innovation (CoEI) conseille les clients d'Impact sur la façon d'identifier et de développer une approche stratégique de financement CoEI.

Vue d'ensemble de l'accélérateur

CoEI Funding Strategy Accelerator Accelerator fournit aux clients d'Impact un contenu de pratiques de pointe ainsi que des conseils et un soutien prescriptifs pour élaborer un modèle de financement au sein de leur organisation. Cet accélérateur vise à vous aider à utiliser la stratégie de financement de CoEI comme un moyen de réaliser et d'accélérer la valeur reçue des produits ServiceNow.

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les packages Advanced et Total.

Ce que vous obtenez

Réunion de lancement (jusqu'à 60 minutes)

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

Présentation et évaluation du modèle de financement (jusqu'à 180 minutes)

- Examiner les différents modèles de financement
- Discuter des avantages des différents types de modèles de financement
- Sélectionner le cadre de travail du modèle de financement à personnaliser

Atelier de personnalisation du modèle de financement (jusqu'à 180 minutes)

Passez en revue les différentes activités nécessaires pour personnaliser le modèle que vous avez sélectionné afin de mener à bien votre stratégie de financement

Lecture des recommandations (jusqu'à 60 minutes)

- Présenter un modèle de financement personnalisé et des ressources de support à mettre en œuvre
- Répondre à des questions supplémentaires
- Passez en revue la façon d'utiliser les outils fournis dans le transfert, tels que le suivi des coûts

Sorties

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Stratégie de financement personnalisée, y compris un aperçu du modèle de financement choisi et du plan d'allocation budgétaire
- Modèles et cadres de travail de modèle de financement personnalisables (centralisé, décentralisé et hybride)
- Principes directeurs pour aider à faire évoluer la CoEI en donnant la priorité à la croissance (gouvernance, OCM)
- Recommandation de suivi sur d'autres accélérateurs d'impact liés à votre stratégie de financement

Ressources client demandées

Une ou plusieurs ressources client sont demandées. Le nombre spécifique de ressources fournies dépend de l'accélérateur et du client.

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités	Obligatoire	Facultatif
Changer les pistes	Gère le programme d'activation du ServiceNow changement du client	#	
Responsables de la communication	Rédige et publie les communications internes du client	#	
Agent de conformité et d'audit	Responsable de la conformité, de la gestion des risques et de la procédure d'audit	#	
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 business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme. ,	#	
Pistes de processus	Expert technique responsable de la gestion du processus applicable	#	
Propriétaires de processus ou de services	Un cadre supérieur au sein de chaque unité business qui est chargé de s'assurer qu'un processus ou un service, tel qu'un incident, un changement ou l'intégration des employés, est adapté à son objectif	#	
Propriétaires des processus	• Possède un ou plusieurs processus liés au service ou à un processus auxiliaire • Définit le flux de processus, par exemple les processus auxiliaires tels que la gestion des incidents	#	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ressources et responsabilités du client (suite)

Ressource client	Responsabilités	Obligatoire	Facultatif
	ITSM, la gestion des changements ITSM, l'intégration des employés RH ou les demandes de gestion du service clientèle		
Pistes de génération de rapports	Rencontre le consultant de l'accélérateur d'impact ServiceNow , lui donne accès aux ressources requises et dirige les actions à partir de l'engagement	#	
Suite exécutive : CTO ou DSI	Responsable de la feuille de route globale ServiceNow		#
Administrateur de la plateforme	Responsable de l'administration quotidienne de ServiceNow la plateforme		#
ServiceNow Responsable du développement	Dirige le développement sur la ServiceNow plateforme		#
ServiceNow Responsable de l'équipe de développement	Dirige le développement sur la ServiceNow plateforme		#
ServiceNow Architecte de plateforme (PA)	Responsable de l'architecture, de la stratégie et de la gouvernance globales de la plateforme ServiceNow		#
Experts techniques (SME)	Experts techniques (SME)		#
Administrateurs système	• Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la ServiceNow plateforme • Assure la maintenance des applications, gère le support pour les tickets liés aux ServiceNow applications • Contribue aux ServiceNow versions logicielles en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités		#
Responsable du conseil d'administration de la gouvernance technique	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		#

Informations / Accès demandés

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exceptions

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

Évaluation de la maturité du produit Customer Service Management

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 du produit 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. Voir Exploring Customer Service Management pour plus d'informations sur CSM.

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les packages 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 en matière 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 de maturité CSM de manière indépendante.

Analyse des résultats du questionnaire (temps nécessaire par Impact équipe)

L'équipe Impact :

- Examiner et analyser les scores du questionnaire
- Compiler des recommandations personnalisées et des pratiques exemplaires
- Planifiez une séance de lecture pour discuter des résultats et des recommandations

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

L'équipe 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 dépend de l'accélérateur et du client.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ressources et responsabilités du 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 business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme. En ce qui concerne l'évaluation de la maturité du gestionnaire du service à la clientèle, 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 au sein 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 Impact, dans son intégralité ou en partie, peut ne pas être disponible pour les clients dans les centres de Impact 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 la mise en œuvre des recommandations CSM sur les instances de sous-production ou de production du client.

Développer une stratégie partenaire

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

Développer une stratégie partenaire – Avancé

Conseils sur la recherche et l'évaluation de partenaires efficaces

Vue d'ensemble

Develop Partner Strategy 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 cible.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ce que vous obtenez

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

- Définir les attentes en matière de processus et de profondeur du livrable
- Communiquer nos attentes en matière de participation des clients, par rôle (voir ci-dessous)
- Demander des données et toutes les autres entrées

Sessions de découverte client (jusqu'à 5 heures au total)

Réunions clients pour discuter :

- Performance des partenaires existants
- Besoins actuels des partenaires
- Plan visant à aider le client à identifier et à évaluer 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 cible.

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

- Opportunité de questions-réponses en lien avec le plan de partenariat
- Fournir des orientations supplémentaires sur les pratiques de pointe

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du client

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
Personne concernée par l'exécutif principal : obligatoire	Responsable de la sélection et de la gestion du partenaire.

Informations / Accès demandés

- Feuilles 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)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

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

Develop Partner Strategy 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 tirer parti de leur investissement ServiceNow.

Ce que vous obtenez

Séance d’introduction à la clientèle (jusqu’à 60 min)

- Définir les attentes en matière de processus et de profondeur du livrable
- Communiquer nos attentes en matière de participation des clients, par rôle (voir ci-dessous)
- Demander des données et toutes les autres entrées

Sessions de découverte client (jusqu’à 10 heures au total)

Réunions clients pour discuter :

- Maturité de la fonction de gestion des partenaires
- Performance des partenaires existants
- Attentes à l’égard de toute nouvelle relation avec les partenaires
- Amélioration des processus de sélection et de gestion des partenaires

Livrable de la stratégie de partenariat

- Lecture de l’analyse sur 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 des partenaires
- Offrir des conseils sur la gestion des partenaires du client, au besoin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du client

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
Personne concernée par l'exécutif principal : obligatoire	Responsable de la sélection et de la gestion du partenaire.

Informations / Accès demandés

- Feuilles 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 fonction de Prestation de services RH (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 pilotés. L'accélérateur vise à évaluer les lacunes de la mise en œuvre de votre produit HRSD en fonction des cas d'utilisation de votre entreprise et à formuler 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 incluses dans le périmètre, y compris Ticket et knowledge, Centre et portail des employés, Événements de cycle de vie/Intégration/Parcours, Gestion des documents d'employés, Intégrations HCM et des fonctionnalités spécifiques du magasin, telles que Manager Hub. Voir HR Service Delivery pour plus d'informations sur les applications HRSD.

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les packages Advanced et Total.

Ce que vous obtenez

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

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

Rapport d'évaluation de la maturité HSRD

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

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

Lecture 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 questions et réponses relatives à l'évaluation de la maturité HRSD
  - Discuter d'une ébauche de feuille de route pour l'adoption

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

- Examiner la progression du client
- Identifier les ressources supplémentaires pour atteindre les objectifs du client
- Fournir des orientations supplémentaires sur les pratiques de pointe

Ressources client demandées

Une ou plusieurs ressources client sont demandées. Le nombre spécifique de ressources fournies dépend de l'accélérateur et du client.

Ressources et responsabilités du 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 business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateurs système et administrateurs HRSD (obligatoire)	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le ServiceNow support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ressources et responsabilités du client (suite)

Ressource client	Responsabilités
Responsable du reporting (recommandé)	Rencontre le consultant de l'accélérateur ServiceNow Impact , lui donne accès aux ressources requises et dirige les actions à partir de l'engagement.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à des activités de ServiceNow Impact l'accélérateur pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider le client à l'avenir.
Développeurs (facultatif)	Écrit du 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 que le client remplisse le questionnaire de maturité HRSD pratiquement deux semaines avant la lecture du client.

Exceptions

Cet Impact accélérateur n'inclut 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'EWF au-delà du HRSD n'est pas incluse.

ServiceNow n'est pas responsable de la mise en œuvre des recommandations formulées sur la base de l'évaluation de la maturité de HR Service Delivery.

Évaluation de la maturité de Gestion intégrée des risques

L'accélérateur d'évaluation de la maturité de la gestion intégrée des risques (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 Impact clients des conseils prescriptifs, du contenu sur les pratiques de pointe et une analyse de la maturité de leur ServiceNow IRM 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 pour aider à les hiérarchiser et à les séquencer pour des retours commerciaux optimaux.

ServiceNow IRM est une solution de gestion intégrée 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 packages Advanced et Total.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

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 l'évaluation sont invités à remplir de manière indépendante un questionnaire d'évaluation de la maturité IRM prédéfini qui pose des questions ciblées afin d'évaluer les lacunes et les opportunités de votre produit IRM.

Analyse des résultats du questionnaire (temps au besoin déterminé par l'équipe Impact)

L'équipe Impact effectue les tâches suivantes :

- Examine et analyse les résultats du questionnaire
- Compiler des recommandations personnalisées et des pratiques exemplaires
- Fournit des conseils qui vous aident à comprendre comment maximiser au mieux votre investissement dans votre produit IRM

Rapport d'évaluation de la maturité IRM

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

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

Séance de lecture client (jusqu'à 120 minutes)

- Fournissez le rapport d'évaluation de la maturité IRM
- Passez en revue 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 liées à l'évaluation de la maturité IRM

Fournir des orientations supplémentaires sur les pratiques de pointe, au besoin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du 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 business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur(s) système (obligatoire)	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le ServiceNow 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

Fournit 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 de l'accélérateur

L'évaluation de la maturité ITSM fournit un accélérateur d'adoption d'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 de 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 de pointe de ServiceNow
- Contenu, accélérateurs et étapes suivantes, le cas échéant
- Lecture Excel de la liste complète des recommandations

Lecture client (jusqu'à 90 minutes)

- Remettre un rapport d'évaluation de la maturité ITSM
- Examiner le rapport d'évaluation de la maturité ITSM

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

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

- Examiner la progression du client
- Identifier toutes les ressources supplémentaires pour atteindre les objectifs du client
- Fournir des orientations supplémentaires sur les pratiques de pointe

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du client

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	Remplir le questionnaire d'évaluation de la maturité
Experts en la matière – Recommandé	Remplir 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 demandes
- Gestion des changements
- Gestion de l'amélioration continue
- Centre de services
- Fondations CDSM

Évaluation de la maturité LSD

Cet accélérateur fournit des conseils sur le réglage fin de votre Legal Service Delivery (LSD) sur la ServiceNow plateforme.

Vue d'ensemble de l'accélérateur

L'évaluation de la maturité de Legal Service Delivery fournit aux clients avancés et totaux des Impact conseils prescriptifs, du contenu sur les pratiques de pointe et une analyse de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

la maturité de leur ServiceNow instance. L'accélérateur fournit une compréhension de base de la maturité liée aux résultats commerciaux pilotés. L'accélérateur vise à évaluer les lacunes de la mise en œuvre de votre produit LSD 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.

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les packages Advanced et Total.

Ce que vous obtenez

Séance de lancement de l'évaluation de la maturité LSD (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 LSD

Les participants à l'évaluation sont invités à remplir de manière indépendante un questionnaire d'évaluation de la maturité du LSD prédéfini qui pose des questions ciblées afin d'évaluer les lacunes et les opportunités de votre produit LSD.

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

L'équipe Impact effectue ce qui suit :

- Examine et analyse les résultats du questionnaire
- Compiler des recommandations personnalisées et des pratiques exemplaires
- Fournit des conseils qui vous aident à comprendre comment maximiser au mieux votre investissement dans les produits LSD

Rapport d'évaluation de la maturité du LSD

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

- Score de maturité
- Les cinq principales recommandations de caractéristiques de produits non adoptées pour le LSD
- Initiatives ou Impact accélérateurs supplémentaires à mener, ou recommandations spécifiques pour atteindre des résultats
- Une liste complète des recommandations observées

Séance de lecture client (jusqu'à 120 minutes)

- Délivrer le rapport d'évaluation de la maturité LSD
- Examinez le rapport d'évaluation de la maturité du LSD :
  - 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)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Opportunité de questions-réponses en lien avec l'évaluation de la maturité du LSD
- Fournir des orientations supplémentaires sur les pratiques de pointe, au besoin

Ressources client demandées

Une ou plusieurs ressources client sont demandées. Le nombre spécifique de ressources fournies dépend de l'accélérateur et du client.

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités	Obligatoire	Facultatif
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 business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.	#	
Administrateurs système	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le ServiceNow support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.		#

Informations / 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 accélérateur 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.

Les ressources ServiceNow ne sont pas responsables de la mise en œuvre des recommandations LSD sur les instances de non-production ou de production du client.

Rapport sur la valeur à la demande

Les clients peuvent utiliser cet accélérateur pour demander un rapport de valeur, en fonction de leurs droits de package Impact.

Rapport sur la valeur à la demande : Guided

Les clients peuvent utiliser cet accélérateur pour demander un rapport de valeur pour un maximum de deux ServiceNow produits.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d’ensemble de l’accélérateur

L’accélérateur de rapport de valeur permet aux clients guidés de comprendre la valeur réalisée par leur organisation avec ServiceNow des produits pour des objectifs et résultats commerciaux standard ServiceNow .

Ce que vous obtenez

Rapport sur la valeur qui monétise les résultats des résultats commerciaux clés pour un maximum de deux produits.

Remarque :
Seuls les objectifs et résultats standard tels que capturés dans le (IDI) pour les Instance de prestation de services Impact produits sélectionnés peuvent faire partie du rapport sur la valeur.

Le rapport sur la valeur fournit une amélioration progressive par rapport à la période précédente. ServiceNow Les équipes recommandent une comparaison d’une année sur l’autre comme période idéale pour identifier l’amélioration des performances afin de tenir compte de facteurs tels que la saisonnalité, mais d’autres fréquences peuvent être utilisées en fonction des besoins d’un client.

Ressources client demandées

Une ou plusieurs ressources client sont demandées. Le nombre spécifique de ressources fournies dépend de l’accélérateur et du client.

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités	Obligatoire	Facultatif
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 business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.	#	
Sponsor exécutif	Contact stratégique primaire pour ServiceNow. Responsable de la décision commerciale de déployer de nouveaux produits.		#
Propriétaires d'entreprise	Propriétaires de secteurs d’activité qui peuvent fournir des informations sur l’analyse afin de refléter fidèlement la valeur réalisée par ServiceNow.		#
Spécialiste des rapports	Personne qui peut aider à fournir et à examiner les données nécessaires pour effectuer l’analyse.		#

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exceptions

- Conditions préalables :
- ○ Les produits analysés doivent être en ligne depuis au moins 12 mois (les exceptions peuvent être discutées avec votre équipe)
  - ○ Les objectifs, les résultats et les mesures de réussite des clients doivent être définis dans le (IDI) et de préférence discutés dans Évaluations Instance de prestation de services Impact des performances des résultats avec CSM
- Le client est responsable de valider les hypothèses clés et de fournir des données ; Consultez votre CSM sur les options de partage de données sécurisées et automatisées
- Le rapport inclut des résultats standard ServiceNow et des mesures de réussite, et exclut l'analyse d'objectifs ou de résultats personnalisés

La mise en œuvre de cet accélérateur est soumise à un examen préliminaire par une PME de valeur afin de s'assurer que la disponibilité et la qualité des données sont suffisantes pour fournir un rapport de valeur solide.

Rapport sur la valeur à la demande - Package avancé ou complément de valeur stratégique

Les clients avancés peuvent utiliser cet accélérateur pour demander un rapport de valeur en dehors du rapport annuel qui est inclus dans le cadre du parcours de valeur standard.

Vue d'ensemble de l'accélérateur

Le rapport de valeur – Accélérateur ad hoc permet aux clients avancés d'obtenir un rapport de valeur sur ServiceNow les objectifs et résultats commerciaux standard en dehors de leur cadence annuelle. Ce rapport aide les clients à comprendre la valeur que leur organisation a réalisée avec ServiceNow des produits pour des objectifs et résultats commerciaux standard ServiceNow .

Le rapport de valeur éclairera la discussion stratégique que l'équipe a avec le client sur la façon dont elle peut continuer à accélérer la valeur qu'elle réalise avec ServiceNow et avec Impact.

Ce que vous obtenez

- Rapport sur la valeur pour un maximum de deux produits

> **Remarque :**
> Seuls les objectifs et résultats commerciaux standard tels que capturés dans le Instance de prestation de services Impact (IDI) pour les produits sélectionnés peuvent faire partie du rapport sur la valeur.

- Recommandations pour accélérer la valeur
- Consultation supplémentaire par l'escouade si d'autres objectifs et résultats commerciaux sont nécessaires pour certains produits en dehors des objectifs et des résultats initialement identifiés.

Le rapport sur la valeur fournit une amélioration progressive par rapport à la période précédente. Votre équipe recommande une comparaison d'une année sur l'autre comme période idéale pour identifier l'amélioration des performances afin de tenir compte de facteurs tels que la saisonnalité, mais d'autres fréquences peuvent être utilisées en fonction des besoins des clients.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ressources client demandées

Le Client fournira les ressources suivantes pendant toute la durée de tout engagement applicable pendant la Durée de l'abonnement Impact. Le même personnel peut remplir plusieurs responsabilités. Une ou plusieurs ressources client sont demandées. Le nombre spécifique de ressources fournies dépend de l'accélérateur et du client.

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités	Obligatoire	Facultatif
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 business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.	#	
Sponsor exécutif	Contact stratégique primaire pour ServiceNow. Responsable de la décision commerciale de déployer de nouveaux produits.		#
Propriétaires d'entreprise	Propriétaires de secteurs d'activité qui peuvent fournir des informations sur l'analyse afin de refléter fidèlement la valeur réalisée par ServiceNow.		#
Spécialiste des rapports	Personne qui peut aider à fournir et à examiner les données nécessaires pour effectuer l'analyse.		#

Exceptions

- Conditions préalables :
- ○ Les produits analysés doivent être en ligne depuis au moins 12 mois (les exceptions peuvent être discutées avec votre équipe).
  - ○ Les objectifs, les résultats et les mesures de réussite des clients doivent être définis dans le (IDI) et de préférence discutés dans les Instance de prestation de services Impact évaluations de performance des résultats avec votre Customer Success Manager (CSM).
- Les clients sont responsables de valider les hypothèses clés et de fournir des données à inclure dans le rapport ; Consultez votre escouade sur les options de partage de données sécurisées et automatisées.
- Le rapport inclut des résultats standard ServiceNow et des mesures de réussite, et exclut l'analyse d'objectifs ou de résultats personnalisés.
- Les clients ont déjà rempli un rapport de valeur cette année et il s'agit d'une demande supplémentaire, ou ont confirmé avec leur équipe que cet accélérateur est approprié.

Rapport sur la valeur à la demande - Package complet

Les clients peuvent utiliser cet accélérateur pour demander un rapport sur la valeur commerciale.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble de l'accélérateur

L'accélérateur de rapport de valeur permettra au Total des clients d'obtenir un rapport de valeur, en dehors de leur cadence annuelle, pour ServiceNow les objectifs et les résultats commerciaux. Ce rapport aide les clients à comprendre la valeur que leur organisation a réalisée avec ServiceNow des produits pour des objectifs et résultats commerciaux standard ServiceNow .

Le rapport de valeur éclairera les discussions stratégiques en cours que l'équipe a avec vous sur la façon de continuer à accélérer la création de valeur avec ServiceNow et 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 des produits sélectionnés peuvent faire partie du rapport de valeur.

- Recommandations pour accélérer la valeur
- Consultation supplémentaire de l'équipe si d'autres objectifs commerciaux et résultats sont nécessaires pour les produits sélectionnés en dehors des objectifs et des résultats initialement identifiés.
- Le rapport sur la valeur fournit une amélioration progressive par rapport à la période précédente. ServiceNow Les équipes recommandent une comparaison d'une année sur l'autre comme délai idéal pour identifier l'amélioration des performances afin de tenir compte de facteurs tels que la saisonnalité, mais d'autres fréquences peuvent être utilisées en fonction des besoins du client.

Ressources client demandées

Les clients fournissent les ressources suivantes pendant toute la durée de tout engagement applicable pendant la durée de l'abonnement Impact. Le même personnel peut remplir plusieurs responsabilités. Une ou plusieurs ressources client sont demandées. Le nombre spécifique de ressources fournies dépend de l'accélérateur et du client.

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités	Obligatoire	Facultatif
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 business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.	#	
Sponsor exécutif	Contact stratégique primaire pour ServiceNow. Responsable de la décision commerciale de déployer de nouveaux produits.		#
Propriétaires d'entreprise	Propriétaires de secteurs d'activité qui peuvent fournir des informations sur l'analyse		#

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ressources et responsabilités du client (suite)

Ressource client	Responsabilités	Obligatoire	Facultatif
	afin de refléter fidèlement la valeur réalisée par ServiceNow.		
Spécialiste des rapports	Personne qui peut aider à fournir et à examiner les données nécessaires pour effectuer l'analyse.		#

Exceptions

- Conditions préalables :
- ◦ Les produits analysés doivent être en ligne depuis au moins 12 mois (les exceptions peuvent être discutées avec votre équipe).
  - ◦ Les objectifs, les résultats et les mesures de réussite des clients doivent être définis dans le (IDI) et de préférence discutés dans les Instance de prestation de services Impact évaluations de performance des résultats avec votre Customer Success Manager (CSM).
- Les clients sont responsables de valider les hypothèses clés et de fournir des données à inclure dans le rapport ; Consultez votre CSM sur les options de partage de données sécurisées et automatisées.
- Les clients ont déjà rempli un rapport de valeur cette année et il s'agit d'une demande supplémentaire, ou ont confirmé avec leur équipe que cet accélérateur est approprié.

Gouvernance de portefeuille

Conseils sur l'élaboration d'un processus de gestion stratégique de portefeuille

Vue d'ensemble

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 rapidité de création de valeur.

Remarque :
Cet accélérateur est disponible dans les packages Advanced et Total.

Ce que vous obtenez

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

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

Atelier client (jusqu'à 4 heures)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Passez en revue l’état actuel de la gestion de la demande.
- Discutez du contenu des pratiques exemplaires.
- Proposez au client des éléments de plan d’action à exécuter.

Livrables de gouvernance de portefeuille

- Diapositives de l’atelier
- Notes de planification d’action
- Notes de planification 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 orientations supplémentaires sur les pratiques de pointe

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du client

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

Information/accès demandés

- Documents sur la structure de gouvernance ServiceNow : chartes, listes des membres du conseil d’administration, etc.
- Charte CoE
- Organigramme
- Documents de gouvernance informatique
- Cahier d’exercices du processus de demande – formulaires d’admission, tableaux de résultats d’évaluation, etc.
- 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 du développement ou de l’exécution du processus ou de la politique de gouvernance technique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

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 instance PPM. 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 pour aider à les hiérarchiser et à les séquencer pour des retours commerciaux optimaux.

Voir Project Portfolio Management pour plus d'informations sur PPM.

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les packages Advanced et Total.

Ce que vous obtenez

Séance 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 nos attentes en matière de participation des clients, par rôle (voir ci-dessous)
- Demander des données et toutes les autres entrées

Questionnaire sur l'évaluation de la maturité

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

Analyse des résultats du questionnaire (heure déterminée par l'équipe Impact, au besoin)

Votre équipe Impact :

- Examiner et analyser les scores du questionnaire
- Compiler des recommandations personnalisées et des pratiques exemplaires
- Fournir des conseils qui vous aideront à comprendre comment maximiser au mieux votre investissement dans le 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
- Les cinq principales recommandations de fonctionnalités de produit non adoptées pour PPM
- Initiatives ou accélérateurs d'impact supplémentaires à mener, ou recommandations spécifiques pour atteindre des résultats
- Une liste complète des recommandations observées

Séance de lecture client (jusqu'à 120 minutes)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Fournissez le rapport d’évaluation de la maturité PPM
- Passez en revue 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 liées à l’évaluation de la maturité PPM
- Fournir des orientations supplémentaires sur les pratiques de pointe au besoin

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du 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 business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur(s) système (obligatoire)	Préserve la stabilité et la facilité d’utilisation de la plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le ServiceNow 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 tableaux 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 la manière dont votre organisation doit utiliser et gérer la plateforme ServiceNow. Cela inclut la mise en place de la gouvernance dans les domaines de la stratégie, du portefeuille et de la technique. Cet accélérateur Impact vise à aider les clients à mener à bien 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 la clientèle

- Définir les attentes en matière de processus et de profondeur du livrable
- Communiquer nos attentes en matière de participation des clients, par rôle (voir ci-dessous)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Consulter la documentation éducative sur la gouvernance ServiceNow dans les domaines de la stratégie, du portefeuille et de la technique
- Demander des données et toute autre entrée du client

Sessions de découverte

- Évaluez le modèle de gouvernance actuel dans les domaines de la stratégie, du portefeuille et de la technique, notamment :
  - Vision et décisions de la feuille de route stratégique du client
  - Gestion de la demande du client
  - Gestion de l'environnement, de la plateforme, des données et du développement du client
- Discuter du contenu des pratiques exemplaires
- 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 gouvernance stratégique et du comité de pilotage exécutif
- Atelier(s) dédié(s) à la mise en place de la gouvernance de portefeuille et du comité de demande
- 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 manière dont les trois principaux domaines de gouvernance fonctionnent ensemble

Remarque :
Chaque atelier comprend du matériel pédagogique et des activités interactives qui aideront le client à concevoir ses conseils de gouvernance et ses politiques de gouvernance ServiceNow.

Produits livrables de gouvernance

- Diapositives de l'atelier
- Notes de planification d'action
- Notes de planification d'action
- Ébauches de conceptions pour le modèle et les processus de gouvernance

Session de suivi client

- Opportunité de questions-réponses en lien avec les livrables de gouvernance
- Possibilité d'exécuter des simulations de gouvernance supplémentaires pour tester la nouvelle structure de gouvernance du client
- Fournir des orientations supplémentaires sur les pratiques de pointe

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du client

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.

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
- Dossier métier ou modèles 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 de portefeuille :

- 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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

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 du projet
- Plan stratégique informatique
- Points sensibles, moteurs de l'activité et résultats commerciaux souhaités

Exceptions

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

Évaluation de la maturité de Gestion des actifs logiciels

L'accélérateur ServiceNow d'évaluation de la maturité Software Asset Management (SAM) fournit des conseils sur l'optimisation des ressources disponibles avec SAM.

Vue d'ensemble de l'accélérateur

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, il 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.

Consultez la rubrique Software Asset Management pour plus d'informations sur SAM.

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les packages 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 l'évaluation seront invités à remplir indépendamment un questionnaire d'évaluation de la maturité SAM prédéfini qui pose des questions ciblées afin d'évaluer les lacunes et les opportunités de votre produit SAM.

Analyse des résultats du questionnaire (temps au besoin déterminé par l'équipe Impact)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L’équipe Impact effectue les tâches suivantes :

- Examine et analyse les résultats du questionnaire
- Compiler des recommandations personnalisées et des pratiques exemplaires
- Fournit des conseils qui vous aideront à comprendre comment maximiser au mieux votre investissement dans les produits 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
- Les cinq principales recommandations de fonctionnalités de produit non adoptées pour SAM
- Initiatives ou accélérateurs d’impact supplémentaires à mener, ou recommandations spécifiques pour atteindre des résultats
- Une liste complète des recommandations observées

Séance de lecture client (jusqu’à 120 minutes)

- Fournissez le rapport d’évaluation de la maturité SAM
- Passez en revue 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 orientations supplémentaires sur les pratiques de pointe, au besoin

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du 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 business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur(s) système (obligatoire)	Préserve la stabilité et la facilité d’utilisation de la plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le ServiceNow support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exclusions

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

Révision des effectifs et des rôles

Aperçu des effectifs et des rôles.

Révision des effectifs et des rôles – Avancé

Conseils pour un alignement efficace des rôles

Vue d'ensemble

L'examen des effectifs et des rôles fournit aux clients d'impact un contenu sur les pratiques de pointe et des conseils prescriptifs pour aider les clients dans leur analyse des rôles, des responsabilités et des lacunes potentielles en matière de compétences qui existent actuellement au sein de leur équipe de programme ServiceNow afin d'éclairer les besoins en matière d'embauche, de partenariat et d'externalisation à l'appui de leur stratégie ServiceNow. Il vise à guider les clients dans la constitution d'une équipe efficace pour les aider à exécuter leur vision et leur stratégie ServiceNow, le personnel approprié pour soutenir l'activité et les approches visant à réduire l'attrition.

ServiceNow encourage le client à demander cet accélérateur conjointement avec le CoEI Design Accelerator.

Ce que vous obtenez

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

- Définir les attentes en matière de processus et de profondeur du livrable
- Communiquer nos attentes en matière de participation des clients, par rôle (voir ci-dessous)
- Demander des données et toutes les autres entrées

Sessions de découverte

Examinez les artefacts fournis par le client et clarifiez les lacunes.

Lecture client (jusqu'à 60 minutes)

Passez en revue la structure organisationnelle générale, la dotation 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 liées aux conseils généraux sur les ressources dans le contexte de la vision et de la stratégie de ServiceNow
- Fournir des orientations supplémentaires sur les pratiques de pointe

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du client

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.
Responsable de l'équipe de développement et de 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
- Définitions des rôles et responsabilités

Exceptions

ServiceNow n'est pas impliqué dans les processus de sélection des ressources.

Révision des effectifs et des rôles : total

Conseils pour un alignement efficace des rôles

Vue d'ensemble

L'examen des effectifs et des rôles fournit aux clients d'impact un contenu sur les pratiques de pointe et des conseils prescriptifs pour aider les clients dans leur analyse des rôles, des responsabilités et des lacunes potentielles en matière de compétences qui existent actuellement au sein de leur équipe de programme ServiceNow afin d'éclairer les besoins en matière d'embauche, de partenariat et d'externalisation à l'appui de leur stratégie ServiceNow. Il vise à guider les clients dans la constitution d'une équipe efficace pour les aider à exécuter leur vision et leur stratégie ServiceNow, le personnel approprié pour soutenir l'activité et les approches visant à réduire l'attrition.

ServiceNow encourage le client à demander cet accélérateur conjointement avec le CoEI Design Accelerator.

Ce que vous obtenez

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

- Définir les attentes en matière de processus et de profondeur du livrable
- Communiquer nos attentes en matière de participation des clients, par rôle (voir ci-dessous)
- Demander des données et toutes les autres entrées

Séances de découverte (jusqu'à 8 heures, selon le nombre d'ateliers de découverte / entretiens)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Examiner les artefacts fournis par le client et clarifier toute lacune
- Discuter de l'état actuel des rôles et responsabilités ainsi que de la maturité cible du modèle organisationnel du client

Lecture client (jusqu'à 3 heures)

- Examiner la structure organisationnelle générale, la dotation en personnel et les suggestions de rôles dans le contexte de la vision et de la stratégie de ServiceNow
- Examiner et passer en revue 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 liées aux conseils généraux sur les ressources dans le contexte de la vision et de la stratégie de ServiceNow
- Fournir des orientations supplémentaires sur les pratiques de pointe

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du client

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 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 existants
- Définitions des rôles et responsabilités

Exceptions

ServiceNow n'est pas impliqué dans les processus de sélection des ressources.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gouvernance de la stratégie

Conseils pour aligner la feuille de route stratégique ServiceNow sur les résultats de l'entreprise

Vue d'ensemble

La gouvernance stratégique fournit aux clients d'impact des recommandations de pratiques de pointe sur l'établissement et le fonctionnement de la gouvernance stratégique, ce qui aidera le client à prendre des décisions alignant une feuille de route stratégique ServiceNow sur les résultats de l'entreprise.

Remarque :
Cet accélérateur est disponible dans les packages Advanced et Total.

Ce que vous obtenez

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

- Définir les attentes en matière de processus et de profondeur du livrable.
- Communiquer nos 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 de feuille de route stratégique.
- Discutez du contenu des pratiques exemplaires.
- Proposez au client des éléments de plan d'action à exécuter.

Livrables de gouvernance de la stratégie

- Diapositives de l'atelier
- Notes de planification d'action
- Notes de planification 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 orientations supplémentaires sur les pratiques de pointe

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du client

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information/accès demandés

- Documents sur la structure de gouvernance ServiceNow : chartes, listes des membres du conseil d'administration, etc.
- Charte CoE
- 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 l'état de préparation à la réussite (SRA)

Cet accélérateur mesure l'état de préparation et la maturité de la plateforme de votre ServiceNow plateforme.

Vue d'ensemble

L'évaluation de la préparation à la réussite (SRA) est un processus conçu pour identifier, cibler et prescrire des domaines d'amélioration au cours du parcours de transformation digitale avec la ServiceNow plateforme.

Le SRA est composé d'une série d'entretiens avec un éventail de parties prenantes utilisées pour solliciter les commentaires quantitatifs et qualitatifs des clients. Ces entretiens produisent des données traçables qui fournissent une base d'informations que l'équipe Impact peut utiliser pour recommander des mesures d'amélioration.

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 un aperçu du SRA et de son importance
- Passer en revue le processus SRA et le livrable
- Communiquer nos attentes en matière de participation des clients, par rôle (voir ci-dessous)
- Demander des données et toutes les autres entrées

Sessions de découverte client (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 une incidence sur la réussite à long terme

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Identifier les zones périphériques pour améliorer les capacités et les compétences
- Établir un score de maturité de base de référence dans treize domaines d'intervention

Séance de lecture SRA (jusqu'à 90 minutes) :

Cette session est conçue pour :

- Présenter les résultats aux parties prenantes en résumant les résultats de l'ERS
- Discuter des recommandations et des prochaines étapes en fonction des constatations

Livrable SRA :

Présentation de lecture exécutive avec des recommandations documentées de l'équipe Impact basées sur les résultats SRA.

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du 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 business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur(s) système (obligatoire)	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le ServiceNow 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 du reporting (recommandé)	Rencontre le consultant de l'accélérateur ServiceNow Impact , lui donne accès aux ressources requises et dirige les actions à partir de l'engagement.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à des activités de ServiceNow Impact l'accélérateur pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider le client à l'avenir.
Développeurs (facultatif)	Écrit du 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 du SRA.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

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 des ServiceNow conseils de formation et d'adoption de la plateforme pour améliorer les compétences et préparer les utilisateurs aux moments appropriés de votre ServiceNow parcours. La TSA comprend un examen des exigences de formation et d'adoption, des droits et des capacités actuelles de votre organisation, ainsi que la fourniture de recommandations de meilleures 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 et de deux sessions en direct. Veuillez prévoir jusqu'à 60 minutes par session. Le résultat de la TSA est un plan de formation défini qui comprend toutes les applications dans le champ d'application pour chacun des rôles et profils de l'organisation, tout en faisant le meilleur usage des droits de formation d'Impact.

Ce que vous obtenez

Pré-engagement et planification

Le questionnaire préalable à l'engagement vous est envoyé pour que vous le remplissiez

Des sessions en direct sont planifiées

Vue d'ensemble de l'apprentissage numérique (à remplir par votre organisation avant les sessions TSA en direct)

Accès illimité à du contenu à la demande couvrant les éléments suivants :

- RiseUp with ServiceNow et le portefeuille de ServiceNow formations, de certifications et d'adoption
- Votre audience et votre démarche de formation
- Droits 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 stratégie de formation, de la session d'évaluation et des bonnes pratiques
- Le résultat de cette session est le plan finalisé téléchargé dans le Instance de prestation de services Impact (IDI)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Toutes les sessions en direct sont dispensées à distance.

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du client

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 business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Propriétaire(s) de produit	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 la 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 capabilité 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.

Potentiel de valeur

L'accélérateur de potentiel de valeur fournit des conseils complets sur l'identification de la valeur commerciale pour une adoption ultérieure des ServiceNow produits.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d’ensemble de l’accélérateur

Le potentiel de valeur des applications non déployées fournit Impact aux clients une assistance dans l’élaboration d’une analyse de rentabilisation pour une adoption plus poussée des ServiceNow produits. Grâce à cet accélérateur, vous travaillerez avec votre architecte de réussite et un stratège de valeur pour estimer le potentiel de valeur des produits non déployés. Une fois cet accélérateur terminé, vous pouvez estimer et articuler en toute confiance la valeur commerciale attendue d’une adoption ultérieure ServiceNow du produit.

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les packages Advanced et Total.

De plus, cet accélérateur est également disponible avec l’UGS du module complémentaire Valeur stratégique. Consultez Packages Impact pour plus d'informations.

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
- Expliquer le concept de potentiel de valeur et son importance
- Clarification de l’intention du livrable pour le client
- Communiquer nos attentes en matière de participation des clients, par rôle (voir ci-dessous)
- Demander des données et toutes les autres entrées
- Configurer un plan d’évaluation

Séances de travail et de découverte des clients (jusqu’à 4 heures)

Les sujets peuvent inclure :

- Discussion sur :
  - Défis commerciaux et résultats cibles avec les principales parties prenantes
  - Résultats standard attendus avec ServiceNow l’adoption du produit
- Examen de :
  - Périmètre du déploiement du projet prévu
  - Les données demandent des informations fournies et pour déterminer les lacunes ou les hypothèses

Séance d’évaluation client (jusqu’à 60 minutes)

Examiner et valider l’ébauche de la présentation et du modèle de potentiel de valeur, le cas échéant

Séance de suivi client (en option sur demande du client, jusqu’à 60 minutes)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Présenter ou co-présenter la présentation finale pour Value Potential à d'autres parties prenantes du client
- Fournir des mesures clés de réussite pour mesurer les progrès et les résultats
- Assister à une session sur la feuille de route d'adoption pour aider au séquençage du plan d'adoption du produit en fonction du potentiel de valeur, le cas échéant

Ressources client demandées

Une ou plusieurs ressources client sont demandées. Le nombre spécifique de ressources fournies dépend de l'accélérateur et du client.

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités	Obligatoire	Facultatif
Champion ou parrains d'applications	Sponsor exécutif qui défend la candidature dans l'ensemble de l'organisation	#	
Propriétaire de la plateforme	• Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. • Assure la direction et la supervision des administrateurs système • Assure l'alignement de l'équipe sur la stratégie d'affaires et la feuille de ServiceNow route • Participer activement à la gouvernance globale de la plateforme.	#	
Pistes de processus	Expert technique responsable de la gestion du processus applicable	#	
Pistes de génération de rapports	• Rencontre le consultant de l'accélérateur ServiceNow Impact • Permet d'accéder aux ressources requises • Dirige les actions à partir de l'engagement		#

Informations / Accès demandés

Le client est tenu de fournir les éléments suivants :

- Données et validation des hypothèses pour éclairer l'analyse
- Informations sur les coûts à inclure dans l'analyse
- Signer le rapport final sur le potentiel de valeur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exceptions

- Cet accélérateur ne s'applique qu'aux produits déjà sous licence.
- ServiceNow Les ressources ne sont pas responsables de la mise en œuvre ou de la gestion des applications à l'étude.
- La portée de chaque accélérateur de potentiel de valeur sera limitée à trois produits. Les exceptions peuvent être discutées avec votre architecte de réussite et votre stratège de valeur.
- En raison du rythme de l'innovation à ServiceNow, certains produits pourraient ne pas encore être éligibles à cet accélérateur. Vérifiez auprès de votre architecte de réussite, qui peut confirmer l'éligibilité des produits cibles.

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 & Strategy fournit aux clients d'impact du contenu sur les pratiques de pointe et des conseils prescriptifs pour rédiger une vision et une stratégie ServiceNow pour leur organisation qui s'alignent 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 min)

- Définir les attentes en matière de processus et de profondeur du livrable
- Communiquer nos attentes en matière de participation des clients, par rôle (voir ci-dessous)
- 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 vision et de stratégie ServiceNow

Livrables de vision et de stratégie

- Diapositives de l'atelier
- Notes de planification d'action
- Vision et schéma stratégique

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

- Opportunité de questions-réponses liées à la vision et à la stratégie
- Fournir des orientations supplémentaires sur les pratiques de pointe

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du client

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

Information/accès demandés

- Organigramme des rôles et des responsabilités
- Documents de stratégie organisationnelle

Exceptions

ServiceNow n'est pas responsable de l'exécution du plan de formation et de la stratégie fournis

Vision et stratégie : total

Conseils pour l'élaboration d'une vision et d'une stratégie ServiceNow

Vue d'ensemble

Vision & Strategy fournit aux clients d'impact du contenu sur les pratiques de pointe et des conseils prescriptifs pour rédiger une vision et une stratégie ServiceNow pour leur organisation qui s'alignent 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 min)

- Définir les attentes en matière de processus et de profondeur du livrable
- Communiquer nos attentes en matière de participation des clients, par rôle (voir ci-dessous)
- Demander des données et toutes les autres entrées

Atelier client (jusqu'à 8 heures, selon le nombre d'ateliers)

Discuter:

- Exécuter des exercices pour déterminer un énoncé de vision pour l'investissement du client dans ServiceNow
- Exécuter des exercices pour convenir des principaux moteurs stratégiques de l'activité qui contribuent à la vision ServiceNow du client
- Exécuter des exercices pour établir les principaux résultats commerciaux et les KPI qui mesureront les progrès par rapport aux principaux moteurs stratégiques de l'activité

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Livrables de vision et de stratégie

- Diapositives de l'atelier
- Notes de planification d'action
- Vision et schéma stratégique
- Carte stratégique (c.-à-d. 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 liées à la vision et à la stratégie
- Fournir des orientations supplémentaires sur les pratiques de pointe

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du client

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

Information/accès demandés

- Organigramme des rôles et des responsabilités
- Documents de stratégie organisationnelle
- Documents de planification existants (par exemple, cartes de capabilité, feuilles de route des produits)
- KPI business
- État actuel du plan d'architecture
- Détails sur le paysage des partenaires existants

Exceptions

ServiceNow n'est pas responsable de l'exécution du plan de formation et de la stratégie fournis

Accélérateurs techniques

Accélérez l'utilisation et l'adoption de fonctionnalités spécifiques de la plateforme et du produit via des démonstrations appliquées, un coaching personnalisé et les meilleures pratiques avec les 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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

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 de l'accélérateur technique

Accélérateur	Package guidé	Guided +Valeur stratégique	Gouvernance de Guided +Platform	Package avancé	Package total	Environnements restreints et protégés
Accès aux experts		#	#	#	#	
Étendre votre Centre des employés à Pro	#	#	#	#	#	
Introduction à Instance Observer-Guided	#	#	#			
Introduction à l'évaluation de l'état de préparation de l'instance	#	#	#			
Démarrez rapidement votre recherche IA	#	#	#	#	#	USPS
Démarrez rapidement votre App Engine	#	#	#	#	#	USPS
Démarrez rapidement vos tests automatisés	#	#	#	#	#	USPS
Démarrez rapidement votre CMDB	#	#	#	#	#	
Démarrez votre CSDM: base	#	#	#			
Démarrez rapidement l'espace de travail CSM configurable	#	#	#	#	#	
Accélérez la gestion de votre base de données	#	#	#	#	#	
Démarrez rapidement votre Intelligence documentaire	#	#	#	#	#	
Démarrez rapidement votre Centre des employés	#	#	#	#	#	USPS
Démarrez rapidement la gestion du parcours de vos employés	#	#	#	#	#	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

Sous-catalogue de l'accélérateur technique (suite)

Accélérateur	Package guidé	Guided +Valeur stratégique	Gouvernance de Guided +Platform	Package avancé	Package total	Environnements restreints et protégés
Démarrez rapidement votre gestion des événements	#	#	#	#	#	
Démarrez rapidement votre IA générative	#	#	#	#	#	
Démarrez rapidement votre résolution automatique des problèmes	#	#	#	#	#	
Démarrez rapidement votre gestion des connaissances	#	#	#	#	#	
Démarrez rapidement la migration de votre flux de travail hérité	#	#	#	#	#	
Démarrez rapidement votre migration de Platform Analytics	#	#	#	#	#	
Démarrez rapidement votre agent virtuel multilingue	#	#	#	#	#	USPS
Démarrez rapidement votre compréhension du langage naturel	#	#	#	#	#	
Démarrez rapidement votre Now Assist pour les créateurs	#	#	#	#	#	
Démarrez rapidement votre Now Assist pour CSM	#	#	#	#	#	
Démarrez rapidement votre Now Assist pour la gestion des services IT (ITSM)	#	#	#	#	#	
Démarrez rapidement votre Now Assist dans Agent virtuel	#	#	#	#	#	
Démarrez rapidement votre Now Assist pour les créateurs	#	#	#	#	#	
Démarrez rapidement votre kit de compétences Now Assist	#	#	#	#	#	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sous-catalogue de l'accélérateur technique (suite)

Accélérateur	Package guidé	Guided +Valeur stratégique	Gouvernance de Guided +Platform	Package avancé	Package total	Environnements restreints et protégés
Démarrez rapidement votre Platform Analytics	#	#	#	#	#	
Démarrez rapidement votre Intelligence prédictive		#	#	#	#	
Démarrez rapidement votre exploration de processus	#	#	#	#	#	
Démarrez rapidement votre mappage des services	#	#	#	#	#	
Démarrez rapidement votre espace de travail pour l'exploitation des services	#	#	#	#	#	USPS
Démarrez rapidement votre parcours vers l'IA ServiceNow		#	#		#	
Démarrez rapidement votre gestion stratégique de portefeuille : planification de l'espace de travail	#	#	#	#	#	
Démarrez rapidement votre gestion stratégique des portefeuilles : Espace de travail de gestion des ressources	#	#	#	#	#	
Démarrez rapidement votre tableau de bord des performances	#	#	#	#	#	USPS
Démarrez rapidement votre Intelligence des tâches	#	#	#	#	#	
Démarrez rapidement votre mise à niveau	#	#	#	#	#	USPS
Démarrez rapidement votre agent virtuel	#	#	#	#	#	USPS
Optimisez votre recherche IA		#	#	#	#	
Optimisez votre CMDB	#	#	#	#	#	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sous-catalogue de l'accélérateur technique (suite)

Accélérateur	Package guidé	Guided +Valeur stratégique	Gouvernance de Guided +Platform	Package avancé	Package total	Environnements restreints et protégés
Optimisez votre Centre des employés			#	#	#	
Optimisez votre gestion des actifs matériels	#	#	#	#	#	
Optimisez votre gestion des actifs IT	#	#	#	#	#	
Optimisez votre Découverte ITOM	#	#	#	#	#	
Optimisez votre Platform Analytics	#	#	#	#	#	
Optimisez votre gestion des actifs logiciels	#	#	#	#	#	
Optimisez votre sécurité	#	#	#	#	#	
Optimisez votre Agent virtuel : évaluation		#	#	#	#	
Optimisez votre agent virtuel : NLU (Compréhension du langage naturel)		#	#	#	#	
Optimisez votre agent virtuel – Surveillance des performances		#	#	#	#	
Optimisez votre agent virtuel – UX (Expérience utilisateur)	#	#	#	#	#	

Accès aux experts

L'accélérateur d'accès aux experts met les clients en contact Impact avec ServiceNow des experts en la matière via des sessions de coaching virtuelles personnalisées.

Vue d'ensemble de l'accélérateur

Access to Experts vise des conseils précis et exploitables sur la plateforme et les sujets liés aux produits pour lesquels Impact les ServiceNow clients disposent actuellement d'une licence.

Les sessions offrent des conseils spécialisés sur divers ServiceNow sujets liés aux produits, visant à accélérer la réalisation de valeur et les résultats sur la ServiceNow plateforme.

Remarque :
Impact Les membres de l'équipe peuvent déterminer qu'un accélérateur d'accès à des experts doit être demandé en fonction des informations soumises dans l'initiative Accès à l'expertise . L'accélérateur ne peut pas être demandé par des clients extérieurs à l'initiative.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rubriques pouvant être demandées

L'accélérateur d'accès à des experts s'applique à un ensemble sélectionné de rubriques pouvant être soumises à demande :

- Pratiques exemplaires :
  - Obtenez des informations prescriptives sur ServiceNow les lignes directrices de bonnes pratiques spécifiques au produit pour un sujet choisi.
  - Aide à une meilleure compréhension des méthodologies, des approches et des normes efficaces pour des résultats optimaux.
- Procédure technique :
  - Planifiez des séances individuelles personnalisées avec ServiceNow des experts.
  - Répondez à des questions techniques spécifiques et recevez des conseils prescriptifs.
- Vue d'ensemble des options du produit : explorez les options de vos produits sous licence, exclusivement conçus pour la phase après-vente
- 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 des données pour deux solutions maximum, telles que ITSM avec CSM.
- Directives d'implémentation : recevez une expertise technique, des conseils et des recommandations sur les pratiques de pointe en matière d'implémentation de plateforme et d'adoption du produit.

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.

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les packages Advanced et Total.

Ce que vous obtenez

Important :
Impact Les clients doivent fournir suffisamment de détails et de contexte concernant 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 de l'accélérateur évalue la demande et peut recueillir des informations et des ressources 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 sera désigné et effectuera ce qui suit :

- Rencontrer directement le client pour répondre Impact à sa demande
- Fournir les actifs pertinents répondant à la demande

Suivi

L'accès à l'expert en la ServiceNow matière sera fourni pendant 10 jours ouvrables après la session. Le ServiceNow SME détermine si un suivi supplémentaire est nécessaire pour conclure la demande d'accès à des experts.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

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 business 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.
Architecte d'entreprise en chef (obligatoire)	Responsable de l'architecture, de la stratégie et de la gouvernance globales de la plateforme ServiceNow.
Responsable de l'architecte technique (obligatoire)	Responsable de l'architecture technique globale.
Propriétaire de l'application (obligatoire)	Veille à ce que le ou les programmes qui composent l'application atteignent l'objectif spécifié ou l'ensemble des exigences utilisateur établies pour cette application, y compris les garanties de sécurité appropriées.
Administrateur(s) système (obligatoire)	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le ServiceNow 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 du code pour la ServiceNow plateforme.
Expert(s) en la matière (recommandé)	Fournit un soutien 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 pour l'incident, la configuration, le problème, la gestion des connaissances et les demandes de service.

Paramètres de livraison

- Restrictions d'éligibilité : l'expertise et les conseils sont fournis exclusivement sur ServiceNow les sujets liés à la plateforme et aux produits pour lesquels Impact les clients disposent actuellement d'une licence. Les demandes relatives à des rubriques sans licence sont redirigées vers l'équipe de compte pour un traitement approprié.
- Consentement et limites du client : Toutes les activités respectent strictement les rôles consultatifs. Le consentement du client n'est pas requis pour cet accélérateur. ServiceNow Les ressources n'accèdent pas aux instances des clients et n'effectuent pas de révision de code, de copie d'instance ou d'interactions directes au clavier.
- Opération à distance et champ d'application : pas de déplacement sur site, de ressources nommées ou d'engagements de planification prédéfinis. Si du temps supplémentaire en dehors de la période de suivi est nécessaire, une nouvelle séance sera demandée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Informations / Accès demandés

Le Impact consultant de l'accélérateur peut demander des informations supplémentaires avant la session client et peut également fournir des conseils supplémentaires en matière de suivi après la session client.

Le questionnaire d'admission doit être rempli au moins une semaine avant la session client.

Exclusions

Cet accélérateur n'inclut pas :

- Résolvez les tickets de support actifs.
- Fournir des conseils sur les personnalisations, les intégrations ou les solutions au niveau de l'entreprise (par exemple, Mappage des services) pour les produits sous licence.
- Organiser des ateliers sur site ou des engagements en personne.
- Accès à l'instance, revue de code, copie d'instance, interactions directes au clavier ou assistance pour des rubriques ne dépassant pas les licences actuelles du client Impact.
- Administration, configuration et personnalisation d'instance(s) cliente(s).
- Remplacement d'autres accélérateurs d'impact existants disponibles pour les clients d'impact, qui peuvent être plus conformes à la résolution.

Étendre votre Centre des employés à Pro

L'accélérateur Étendez 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

Extend Your Employee Center to Pro fournit Impact aux clients des conseils sur la façon d'étendre leur implémentation actuelle de Centre des employés 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.

En outre, cet accélérateur fournit à nos clients des ressources essentielles et des guides de pratiques de ServiceNow pointe sur la meilleure façon d'augmenter l'adoption et l'utilisation des options d'Employee Center Pro. Pour en savoir plus, reportez-vous à la section Exploring Employee Center Pro .

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les forfaits Guidé, Avancé et Total.

Offert conformément aux descriptions applicables ServiceNow Impact du Forfait et de l'Accélérateur disponibles sur 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)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Comprend les éléments suivants :

- Vue d'ensemble des options du centre des employés Pro
- Examen des principaux paramètres administratifs
- Discutez des principales activités de maintenance
- Guides et ressources sur les pratiques exemplaires
- 30 jours d'accès à l'instance temporaire sont accordés

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client - jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses liées au 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 l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur(s) système (obligatoire)	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le ServiceNow 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 pour l'expérience utilisateur et la gestion du changement organisationnel.
Développeur(s) (recommandé)	Écrit du code pour la ServiceNow plateforme.
Autres rôles client (recommandé)	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 à des sessions de ServiceNow Impact coaching de l'accélérateur pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider le client à l'avenir.

Informations / 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

Exclusions

Cet Impact accélérateur, 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 Impact leur utilisation interne.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

ServiceNow Les ressources ne sont pas responsables des recommandations sur les instances de sous-production ou de production d'un client.

Introduction à Instance Observer-Guided

L'introduction à l'accélérateur Instance Observer fournit des conseils sur la compréhension et le suivi des performances à l'aide d'Instance Observer.

Vue d'ensemble

L'introduction à Instance Observer fournit aux clients Impact Guided 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 sur la surveillance de votre ServiceNow plateforme. Reportez-vous à la section Impact Instance Observer pour plus d'informations sur la fonctionnalité.

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 de pointe pour surveiller les performances des instances

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client - jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses liées à l'observateur d'instance.

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du 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 business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur(s) système (obligatoire)	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le ServiceNow support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ressources et responsabilités du client (suite)

Ressource client	Responsabilités
	contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Développeur(s) (recommandé)	Écrit du code pour la ServiceNow plateforme.

Exceptions

Cet accélérateur 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).

Introduction à l'évaluation de l'état de préparation de l'instance

L'accélérateur Introduction à l'évaluation de l'état de préparation de l'instance fournit des conseils sur la compréhension et l'interprétation de l'état de préparation de l'instance à l'aide de l'évaluation de l'état de préparation de l'instance (IRA).

Vue d'ensemble de l'accélérateur

Introduction à l'évaluation de l'état de préparation de l'instance fournit Impact aux clients une vue d'ensemble de l'évaluation de l'état de préparation de l'instance. Cette approche proactive vous aide à résoudre efficacement les problèmes en vous guidant dans l'interprétation des résultats afin d'améliorer la préparation de l'instance. Cet accélérateur met en évidence les résultats de l'évaluation de l'état de préparation de l'instance, en fournissant des ressources clés et des pratiques de pointe pour commencer.

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour le Impact package guidé.

Ce que vous obtenez

Préparation de la session

- Exécuter l'évaluation de l'état de préparation de l'instance
- Examiner les mesures associées à l'observateur d'instance

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 60 minutes)

Comprend les éléments suivants :

- Vue d'ensemble de l'évaluation de l'état de préparation de l'instance
- Examen des résultats de l'évaluation
- Ressources clés et guides de pratiques exemplaires

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client, jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses liées à l'évaluation de l'état de préparation de l'instance

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ressources client demandées

Une ou plusieurs ressources client sont demandées. Le nombre spécifique de ressources fournies dépend de l'accélérateur et du client.

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités	Obligatoire	Facultatif
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 business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.	#	
Administrateurs système	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le ServiceNow support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.	#	
Partenaires de service de confiance	Assiste à des sessions de ServiceNow coaching de l'accélérateur Impact pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider le client à l'avenir.		#

Exclusions

Cet accélérateur 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 avec des instances séparées par domaine.

ServiceNow Les ressources ne sont pas responsables de la mise en œuvre des recommandations sur les instances de sous-production ou de production du client.

Démarrez rapidement votre recherche IA

L'accélérateur Bien démarrer votre recherche IA (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 AI Search, une démonstration des fonctionnalités et des performances via une instance clonée temporaire, ainsi que des pratiques de pointe pour démarrer. Il vise à vous permettre d'améliorer l'expérience de vos utilisateurs finaux en leur permettant de trouver les informations dont ils ont besoin, quand et où ils en ont besoin.

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les forfaits 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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ce que vous obtenez

Évaluation de Recherche IA

- Mise en service de l'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 de Recherche IA
- Recommandations de pratiques exemplaires
- Vue d'ensemble des rapports/analyses
- Ressources et guides clés

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client, jusqu'à 60 minutes)

Examen de

- Opportunité de questions-réponses liées à Recherche IA
- Fournir des conseils supplémentaires sur les ressources et les processus d'implémentation, les modules d'extension et les résultats

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du 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 business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur système : obligatoire	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme en effectuant la ServiceNow 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.
Responsable d'Agent virtuel ITSM : recommandé	Expert technique responsable de l'implémentation ServiceNow de l'Agent virtuel ITSM.
Développeurs : recommandé	Écrit du code pour la ServiceNow plateforme.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Informations demandées

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

Exceptions

Cet accélérateur 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 la mise en œuvre des recommandations de l'agent virtuel ITSM sur les instances de sous-production ou de production du client.

Démarrez rapidement votre recherche IA : secteur public américain

Conseils sur l'activation et la configuration de Recherche IA

Vue d'ensemble

Lancez votre recherche vers l'IA fournit aux clients du secteur public américain d'Impact une introduction à la 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 leurs utilisateurs finaux en leur permettant de trouver les informations dont ils ont besoin, quand et où ils en ont besoin.

Ce que vous obtenez

Séance client #1 (jusqu'à 90 minutes)

Examen de :

- Qu'est-ce que Recherche IA ?
- Examen du processus de configuration
- Démonstration des options de Recherche IA
- Recommandations de pratiques exemplaires
- Vue d'ensemble des générations de rapports/analyses
- Ressources et guides clés
- Trente jours d'accès au consultant technique

Séance client #2 (en option sur demande du client - jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses liées à Recherche IA

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du client

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ressources et responsabilités du client (suite)

Ressource client	Responsabilités
	feuille de route ServiceNow, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Responsable d'Agent virtuel ITSM : recommandé	Expert technique responsable de l'implémentation de l'Agent virtuel 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 de l'agent virtuel ITSM sur les instances de sous-production ou de production du client.

Démarrez rapidement votre App Engine

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 permettre aux utilisateurs de développer des applications sur la plateforme ServiceNow. Elle comprend une démonstration appliquée de l'utilisation d'App Engine Studio (AES) et d'App Engine Management Center, une visite guidée de ses fonctionnalités et avantages via une instance clonée temporaire, ainsi que les meilleures pratiques pour démarrer.

Offert conformément à la description de l'accélérateur d'impact 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 des instances temporaires
- Activation et configuration du studio du moteur de développement d'application 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 l'aperçu technique d'App Engine
- Examen de la gouvernance d'App Engine Management Center

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Recommandations de pratiques exemplaires
- Ressources et guides clés
- Trente jours d'accès aux instances temporaires et au consultant technique

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client - jusqu'à 60 min)

Opportunité de questions-réponses en lien avec App Engine

Demander des ressources client

Ressources et responsabilités du client

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 - 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.
Développeur(s) : recommandé	Écrit du code pour la plateforme ServiceNow.
Expert(s) en la matière - Recommandé	Les non-développeurs ayant une bonne connaissance des processus qui sont candidats au développement citoyen.

Informations / Accès demandés

Veuillez vous référer à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible dans les calendriers de mise à niveau d'Impact.

Exceptions

Cet accélérateur 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 la mise en œuvre des recommandations de l'agent virtuel ITSM sur les instances de sous-production ou de production du client.

Démarrez rapidement votre App Engine : 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 du secteur public américain d'Impact une introduction au développement citoyen et comment permettre aux utilisateurs

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de développer des applications sur la plateforme ServiceNow. Elle comprend une démonstration de l'utilisation d'App Engine Studio (AES) et d'App Engine Management Center, une visite guidée de ses fonctionnalités et de ses avantages, ainsi que les meilleures pratiques pour démarrer.

Ce que vous obtenez

Séance 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 l'aperçu technique d'App Engine
- Examen de la gouvernance d'App Engine Management Center
- Recommandations de pratiques exemplaires
- Ressources et guides clés
- Trente jours d'accès aux instances temporaires et au consultant technique

Séance 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

Ressources et responsabilités du client

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 - 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.
Développeur(s) : recommandé	Écrit du code pour la plateforme ServiceNow.
Expert(s) en la matière - Recommandé	Les non-développeurs ayant une bonne connaissance des processus qui sont candidats au développement citoyen.

Exceptions

ServiceNow n'est pas responsable de la mise en œuvre des recommandations de l'agent virtuel ITSM sur les instances de sous-production ou de production du client.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

Démarrez rapidement 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 comment il peut être exploité pour accélérer les mises à niveau et améliorer la qualité. Il comprend une démonstration appliquée des pratiques de pointe en matière de prise en main d'ATF, ainsi que de ses fonctionnalités et avantages, via une instance clonée temporaire.

Offert conformément à la description de l'accélérateur d'impact 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 de Framework de tests automatisés et des outils connexes

Activation et configuration de Framework de tests automatisés et des outils connexes

Examen de

- Avantages de Framework de tests automatisés
- Démonstration des options d'Automated Test Framework
- Vue d'ensemble du générateur de tests et de l'exécuteur cloud
- Recommandations de pratiques exemplaires
- Ressources et guides clés
- Trente jours d'accès à l'instance temporaire et au consultant technique

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client - jusqu'à 60 min)

Opportunité de questions-réponses liées à Framework de tests automatisés

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du client

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 - 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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ressources et responsabilités du client (suite)

Ressource client	Responsabilités
	aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Mise à niveau du responsable : recommandé	Rencontre le consultant de l'accélérateur ServiceNow Impact, lui donne accès aux ressources requises et dirige les actions à partir de l'engagement.

Information/accès demandés

Veuillez vous référer à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible dans les calendriers de mise à niveau d'Impact.

Exceptions

Cet accélérateur 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 la mise en œuvre des recommandations de l'Automated Test Framework sur les instances de sous-production ou de production du client.

Démarrez rapidement 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 les meilleures pratiques pour démarrer. Elle permet aux clients de remplacer les tests manuels pour réduire le temps de mise à niveau et de développement.

Ce que vous obtenez

Séance client #1 (jusqu'à 90 minutes)

Examen de

- Avantages de Framework de tests automatisés
- Démonstration des options d'Automated Test Framework
- Recommandations de pratiques exemplaires
- Ressources et guides clés
- Trente jours d'accès à l'instance temporaire et au consultant technique

Séance client #2 (en option sur demande du client - jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses liées à Framework de tests automatisés

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du client

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 - 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.
Mise à niveau du responsable : recommandé	Rencontre le consultant de l'accélérateur ServiceNow Impact, lui donne accès aux ressources requises et dirige les actions à partir de l'engagement.

Exceptions

ServiceNow n'est pas responsable de la mise en œuvre des recommandations de l'Automated Test Framework sur les instances de sous-production ou de production du client.

Démarrez rapidement votre CMDB

L'accélérateur Bien démarrer votre base de données de gestion des configurations (CMDB) démontre les possibilités et les capacités de la CMDB.

Vue d'ensemble

Jumpstart Your CMDB fournit aux clients d'Impact une vue d'ensemble complète des capacités 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 placer les clients dans une position de réussite dès le début, en leur permettant de créer une stratégie pour tirer parti ServiceNow des ressources. Les ressources incluent l'espace de travail CMDB, le gestionnaire de classe de CI et les règles de rapprochement pour rationaliser le travail dans votre CMDB. Pour plus d'informations sur la CMDB, reportez-vous à la section Configuration Management CMDB.

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les forfaits Guidé, Avancé et Total.

Offert conformément aux descriptions applicables ServiceNow Impact du Forfait et de l'Accélérateur disponibles sur 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 liés à CMDB nécessaires

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

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

Comprend les éléments suivants :

- Vue d'ensemble et démonstration de CMDB
- Examen de la fonctionnalité des outils CMDB :
  - Espace de travail CMDB
  - Moteur identification et rapprochement
  - Gestionnaire de données CMDB
  - Tableaux de bord de l'intégrité CMDB
- Instance temporaire avec un accès accordé pendant 30 jours

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client - jusqu'à 60 min)

Opportunité de questions-réponses liées à la CMDB

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du 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 business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur(s) système (obligatoire)	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme en effectuant la ServiceNow maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux applications ServiceNow et en contribuant aux ServiceNow versions logicielles en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
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 du code pour la ServiceNow plateforme.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à des sessions de ServiceNow coaching de l'accélérateur Impact pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider le client à l'avenir.

Informations / 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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exceptions

Cet accélérateur 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 des changements de configuration CMDB recommandés dans vos instances de sous-production ou de production

Démarrez votre CSDM: base

L'accélérateur Bien démarrer votre Modèle de données de services de base (CSDM) : Foundation fournit une vue d'ensemble et une ventilation en mettant l'accent sur les CSDM données de base.

Vue d'ensemble

Jumpstart Your 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 montrons 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 et des guides de pratiques de ServiceNow pointe sur la façon de commencer à utiliser le CSDM. Pour plus d'informations sur , reportez-vous Common Service Data Model à CSDM.

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour le Impact package guidé.

Offert conformément aux descriptions applicables ServiceNow Impact du Forfait et de l'Accélérateur disponibles sur 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 requis CSDM
- Évaluation de l'alignement actuel CSDM via Instance Scan

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

Comprend les éléments suivants :

- Aperçu des CSDM capacités avec un accent particulier sur l'étape « Fondation »
- Examen de l'importance pour l'ensemble de CSDM la plateforme
- Démonstration du tableau de CSDM bord Data Foundations
- Discussion des résultats de l'évaluation
- Guides et ressources sur les pratiques exemplaires
- 30 jours d'accès à l'instance temporaire sont accordés

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client - jusqu'à 60 minutes)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Opportunité de questions-réponses en lien avec CSDM les données de base

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 ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur(s) système (obligatoire)	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le ServiceNow 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 des sessions de ServiceNow coaching de l'accélérateur Impact pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider le client à l'avenir.

Exclusions

Cet accélérateur 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 avec des instances séparées par domaine.

ServiceNow n'est pas responsable de la mise en œuvre des recommandations sur les instances de sous-production ou de production d'un client.

Démarrez rapidement l'espace de travail CSM configurable

L'accélérateur d'espace de travail configurable Bien démarrer votre gestion du service à la clientèle (CSM) fournit une démonstration des possibilités et des capacités de l'espace de travail configurable CSM.

Vue d'ensemble de l'accélérateur

Bien démarrer votre espace de travail configurable (CSM) aide Impact les clients à mieux comprendre comment démarrer avec l'espace de travail configurable CSM en fournissant une vue d'ensemble complète et une démonstration appliquée. Cet accélérateur vous guide tout au long du processus de configuration et illustre clairement la valeur de l'espace de travail. De plus, des ressources clés et des pratiques de pointe sont proposées pour améliorer l'adoption et l'utilisation des produits.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations sur cette fonctionnalité, reportez-vous à la section CSM Configurable Workspace .

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les forfaits 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 session

- Mettre en service une instance temporaire
- Activer les modules d'extension connexes

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

Comprend les éléments suivants :

- Vue d'ensemble de l'espace de travail configurable CSM :
  - Historique
  - Raisonnement de conception
  - Fonctionnalités
  - Avantages liés à l'adoption
- Démonstration appliquée de l'espace de travail configurable CSM :
  - Installation et mises à jour
  - Comment utiliser la configuration guidée
  - Procédure pas à pas de l'expérience de l'agent
  - Mise en évidence des fonctionnalités clés
  - Conseils de configuration pour les administrateurs
- Ressources et guides clés sur les pratiques exemplaires
- 30 jours d'accès à l'instance temporaire sont fournis

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client, jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses liées à l'espace de travail configurable CSM

Ressources client demandées

Une ou plusieurs ressources client sont demandées. Le nombre spécifique de ressources fournies dépend de l'accélérateur et du client.

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités	Obligatoire	Facultatif
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 business et la ServiceNow	#	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ressources et responsabilités du client (suite)

Ressource client	Responsabilités	Obligatoire	Facultatif
	feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.		
Administrateurs système	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme en effectuant la ServiceNow 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.	#	
Propriétaires des processus	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.	#	
Responsables Centre de contact/Centre de services	Expert technique responsable de la gestion du centre de contact ou du centre de services, de la productivité des agents et de l'expérience client.		#
Autres rôles client	Les principales parties prenantes responsables de l'expérience et de l'engagement des agents, notamment les agents du service clientèle, les chefs d'équipe et les champions de l'expérience utilisateur.		#
Développeurs	Apporte des modifications au sein de la plateforme ServiceNow pour répondre aux exigences de processus		#
Partenaires de service de confiance	Assiste à des sessions de ServiceNow coaching de l'accélérateur Impact pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider le client à l'avenir.		#

Informations / 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

Exclusions

Cet accélérateur 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 avec des instances séparées par domaine.

ServiceNow Les ressources ne sont pas responsables de la mise en œuvre des recommandations sur les instances de sous-production ou de production du client.

Accélérez la gestion de votre base de données

L'accélérateur Bien démarrer votre gestion de base de données fournit une démonstration des possibilités et des capacités de la gestion de base de données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d’ensemble de l’accélérateur

Jumpstart Your Database Management fournit aux Impact clients une vue d’ensemble complète et une démonstration pratique d’une gestion efficace des bases de données. Il se concentre sur la façon de purger et d’archiver correctement les données, en initiant des discussions sur l’activation de la gestion des bases de données clients. Cet accélérateur démontre les possibilités et les capacités de la gestion de base de données et fournit des ressources clés et des pratiques de pointe pour vous aider à gérer efficacement l’empreinte de votre base de données et à atténuer les problèmes de performances.

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les forfaits 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 session

- Mettre en service une instance temporaire
- Activer les modules d’extension connexes
- Examiner le rapport de croissance de la base de données clients à l’aide d’Instance Observer

Séance de coaching client #1 (jusqu’à 60 minutes)

Comprend les éléments suivants :

- Aperçu des outils de gestion de base de données et des pratiques exemplaires :
- Démonstration appliquée de :
  - Archivage des données
  - Nettoyeur de table
  - Rotation de tables
  - Clonage
  - Scripts en arrière-plan
- Ressources et guides clés sur les pratiques exemplaires
- 30 jours d’accès à l’instance temporaire sont fournis

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client, jusqu’à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses liées à la gestion de base de données

Ressources client demandées

Une ou plusieurs ressources client sont demandées. Le nombre spécifique de ressources fournies dépend de l’accélérateur et du client.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités	Obligatoire	Facultatif
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 business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.	#	
Administrateurs système	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme en effectuant la ServiceNow 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.	#	
Partenaires de service de confiance	Assiste à des sessions de ServiceNow coaching de l'accélérateur Impact pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider le client à l'avenir.		#

Informations / 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

Exclusions

Cet accélérateur 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 avec des instances séparées par domaine.

ServiceNow Les ressources ne sont pas responsables de la mise en œuvre des recommandations sur les instances de sous-production ou de production du client.

Démarrez rapidement votre Intelligence documentaire

L'accélérateur Bien démarrer votre intelligence documentaire (IntelDoc) démontre les possibilités et les capacités de l'intelligence documentaire.

Vue d'ensemble

Jumpstart Your Document Intelligence fournit Impact aux clients une vue d'ensemble de Document Intelligence 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 démontre les possibilités et les capacités de DocIntel, comment configurer la solution, et fournit des ressources clés et des pratiques de pointe pour démarrer.

Pour plus d'informations sur Intelligence documentaire, reportez-vous à la section Document Intelligence .

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les forfaits Guidé, Avancé et Total.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Offert conformément aux descriptions applicables ServiceNow Impact du Forfait et de l'Accélérateur disponibles sur 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 d'IntelDoc et des documents pris en charge
- Démonstration appliquée d'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 (en option sur demande du client - jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses liées à l'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 business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur(s) système (obligatoire)	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le ServiceNow 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 relatifs à l'exploitation des PME (recommandé)	Expert technique responsable des processus actuels qui exploitent les documents joints.
Gestionnaire(s) de service (recommandé)	Expert technique responsable de la gestion du processus applicable.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ressource client	Responsabilités
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à des sessions de ServiceNow coaching de l'accélérateur Impact pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider le client à l'avenir.

Informations / 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

Exclusions

Cet Impact accélérateur, 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 Impact leur utilisation interne.

ServiceNow Les ressources ne sont pas responsables des recommandations sur les instances de sous-production ou de production d'un client.

Démarrez rapidement votre Centre des employés

Cet accélérateur comprend une démonstration des possibilités et des options disponibles avec le portail Centre des ServiceNow® employés de votre instance.

Vue d'ensemble de l'accélérateur

L'accélérateur Bien démarrer votre Centre des employés fournit aux clients d'Impact une vue d'ensemble d'Centre des employés, un portail unifié pour les gestionnaires et les employés, améliorant ainsi l'expérience utilisateur. Une démonstration appliquée des possibilités et des capacités 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 forfaits Guidé, Avancé et Total.

Offert conformément aux descriptions applicables ServiceNow Impact du Forfait et de l'Accélérateur disponibles sur 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 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 de Centre des employés
- Approches d'implémentation et de migration
- Gouvernance et rapports

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Ressources et guides clés
- Trente jours d’accès à l’instance temporaire sont accordés

Séance de coaching 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

Ressources et responsabilités du 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 business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur(s) système (obligatoire)	Préserve la stabilité et la facilité d’utilisation de la plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le ServiceNow 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 pour l’expérience utilisateur et la gestion du changement organisationnel.
Autres rôles client (recommandé)	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 du code pour la ServiceNow plateforme.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à des sessions de ServiceNow coaching de l’accélérateur Impact pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider le client à l’avenir.

Informations / 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

Certaines activités de l’accélérateur Impact peuvent être limitées ou indisponibles pour les clients dans certains environnements restreints ou centres de données protégés par l’IRAP en Australie ou pour les clients auto-hébergés.

Démarrez rapidement votre Centre des employés Secteur public américain

Cet accélérateur comprend une démonstration des possibilités et des options disponibles avec le portail Centre des ServiceNow® employés de votre instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble

L'accélérateur Bien démarrer votre centre des employés fournit aux clients d'Impact une vue d'ensemble de Centre des employés, un portail unifié pour les gestionnaires et les employés, améliorant ainsi l'expérience utilisateur. Une démonstration appliquée des possibilités et des capacités 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 forfaits Guidé, Avancé et Total.

Ce que vous obtenez

Séance client #1 (jusqu'à 90 minutes)

Examen de :

- Vue d'ensemble du portail et de la stratégie d'engagement des employés
- Démonstration de Centre des employés
- Approches d'implémentation et de migration
- Gouvernance et rapports
- Ressources et guides clés
- L'accès au consultant technique est fourni pendant trente jours

Séance 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

Ressources et responsabilités du 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 business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur(s) système (obligatoire)	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le ServiceNow 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 pour l'expérience utilisateur et la gestion du changement organisationnel.
Autres rôles client (recommandé)	Les principales parties prenantes responsables de l'expérience et de l'engagement des employés,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ressources et responsabilités du client (suite)

Ressource client	Responsabilités
	notamment les gestionnaires de connaissances, de portail et de catalogue.
Développeur(s) (recommandé)	Écrit du code pour la ServiceNow plateforme.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à des sessions de ServiceNow coaching de l'accélérateur Impact pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider le client à l'avenir.

Informations / 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

ServiceNow les ressources ne sont pas responsables de la mise en œuvre des recommandations de l'agent virtuel ITSM sur les instances de sous-production ou de production du client.

Démarrez rapidement la gestion du parcours de vos employés

L'accélérateur Bien démarrer votre gestion du parcours de l'employé (EJM) démontre les possibilités et les capacités de la gestion du parcours de l'employé.

Vue d'ensemble de l'accélérateur

Bien démarrer votre gestion du parcours de l'employé fournit Impact aux clients une vue d'ensemble et une démonstration appliquée, ce qui les aide à mieux comprendre comment commencer avec la gestion du parcours de l'employé. Cette offre présente les capacités et les fonctionnalités d'EJM, permettant aux organisations de proposer des parcours d'employés personnalisés et interdépartementaux grâce à des workflows intelligents qui prennent en charge les tâches, l'apprentissage et les commentaires en temps réel. En outre, cet accélérateur fournit des ressources clés et des guides de pratiques de pointe pour améliorer l'adoption et l'utilisation des produits.

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les forfaits 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 session

- Mettre en service une instance temporaire
- Activer et configurer Gestion du parcours des employés

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

Comprend les éléments suivants :

- Examiner les options de gestion du parcours des employés
- Démonstration appliquée de la gestion du parcours de l'employé

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Ressources et guides clés sur les pratiques exemplaires
- 30 jours d'accès à l'instance temporaire sont fournis

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client, jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses en lien avec la gestion du parcours des employés

Ressources client demandées

Une ou plusieurs ressources client sont demandées. Le nombre spécifique de ressources fournies dépend de l'accélérateur et du client.

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités	Obligatoire	Facultatif
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 business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.	#	
Administrateurs système	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le ServiceNow support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.	#	
Propriétaires des processus	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.	#	
Autres rôles client	Principales parties prenantes responsables de la gestion des produits et des portefeuilles.		#
Développeurs	Écrit du code pour la plateforme ServiceNow.		#
Partenaires de service de confiance	Assiste à des sessions de ServiceNow coaching de l'accélérateur Impact pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider le client à l'avenir.		#

Informations / 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

Exclusions

Cet accélérateur 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 avec des instances séparées par domaine.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

ServiceNow Les ressources ne sont pas responsables de la mise en œuvre des recommandations sur les instances de non-production ou de production du client.

Démarrez rapidement votre gestion des événements

L'accélérateur Bien démarrer votre gestion d'événement fournit une démonstration des possibilités et des capacités de la gestion d'événements.

Vue d'ensemble de l'accélérateur

Jumpstart Your Event Management fournit aux Impact clients une vue d'ensemble complète de Event Management. Grâce à une démonstration appliquée, nous montrons comment vous pouvez tirer parti de la puissance de la ServiceNow Base de données de gestion des configurations (CMDB) pour recevoir et examiner des alertes en temps quasi réel provenant de votre infrastructure directement dans la ServiceNow plateforme. Cette offre fournit à nos clients des ressources essentielles ServiceNow et des guides de bonnes pratiques pour démarrer avec Event Management. Reportez-vous à la section Event Management pour plus d'informations sur la fonctionnalité.

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les forfaits Guidé, Avancé et Total.

Offert conformément aux descriptions applicables ServiceNow Impact du Forfait et de l'Accélérateur disponibles sur 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 Gestion des événements
  - Règles d'événements
- Une démonstration appliquée de :
  - Générer des événements via l'application Event Generator
  - Alertes à la liaison d'éléments de configuration (CI)
  - Alertes existantes ou services impactés
- Guides et ressources sur les pratiques exemplaires
- 30 jours d'accès à l'instance temporaire sont accordés

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client - jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses en lien avec Event Management

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

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 ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur(s) 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 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.
Gestionnaire(s) de service (recommandé)	Expert technique responsable de la gestion du processus applicable.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à des sessions de ServiceNow Impact coaching de l'accélérateur pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider le client à l'avenir.
Propriétaire(s) du service d'application (obligatoire)	Gère toutes les applications d'une division donnée (par exemple, le propriétaire de l'application RH)

Informations / 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

Exclusions

Cet Impact accélérateur, 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 Impact leur utilisation interne).

ServiceNow Les ressources ne sont pas responsables de la mise en œuvre des recommandations sur les instances de non-production ou de production d'un client.

Démarrez rapidement votre résolution automatique des problèmes

L'accélérateur Bien démarrer votre résolution automatique des problèmes (IAR) fournit une démonstration des possibilités et des capacités de la résolution automatique des problèmes au sein de votre ServiceNow plateforme.

Vue d'ensemble

Jumpstart Your Issue Auto Resolution 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 informer 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 permettre aux clients de démarrer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Voir Issue auto-resolution tab pour plus d'informations sur l'IAR.

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les forfaits 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 session

- 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 surveillance des performances à l'aide du tableau de bord d'analyse
- Discussion sur les pratiques exemplaires en matière de maintenance
- Ressources et guides clés
- 30 jours d'accès à l'instance temporaire sont accordés

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client, jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses liées à 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 l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur système (obligatoire)	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le ServiceNow support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ressource client	Responsabilités
	en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Propriétaire de l'agent virtuel (recommandé)	Expert technique responsable de l'implémentation ServiceNow de l'Agent virtuel.
Gestionnaire(s) de service (recommandé)	Expert technique responsable de la gestion du processus applicable.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à des sessions de ServiceNow coaching de l'accélérateur Impact pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider le client à l'avenir.

Informations demandées

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

Exclusions

Cet accélérateur 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 avec des instances séparées par domaine.

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

Démarrez rapidement votre IA générative

Cet accélérateur fournit une démonstration des possibilités et des capacités de l'IA ServiceNow® générative (intelligence artificielle).

À propos de Bien démarrer votre IA générative

Bien démarrer votre IA générative fournit Impact aux clients une vue d'ensemble de l'IA générative et de ServiceNow sa capacité à améliorer considérablement l'efficacité et l'expérience utilisateur. Une démonstration appliquée des expériences Now Assist via une instance temporaire et des pratiques de pointe sur l'exploitation du contrôleur d'IA ServiceNow générative sont incluses.

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les forfaits Guidé, Avancé et Total.

Offert conformément aux descriptions applicables ServiceNow Impact du Forfait et de l'Accélérateur disponibles à l'adresse .https://www.servicenow.com/upgrade-schedules.html

Préparation de la session

- Activez et installez les modules d'extension nécessaires, tels que Now Assist, Agent virtuel, Recherche IA et Découverte d'automatisation.
- Mettre en service une instance temporaire.
- Exécutez l'outil d'automatisation de découverte et d'analyse personnalisée.

Ce que vous obtenez

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Comprend les éléments suivants :

- Vue d'ensemble de l'IA générative et des grands modèles de langage Now (LLM)
- Présentation des fonctionnalités populaires de Now Assist
- Démonstration appliquée :
  - Activation et configuration des fonctionnalités Now Assist
  - Réception d'aperçus sur vos performances Now Assist
- Aperçus personnalisés
  - Tirer parti de Découverte d'automatisation pour une compréhension plus approfondie
  - Utiliser l'outil d'analyse personnalisé pour l'analyse de l'état de préparation de l'IA
- Ressources et guides clés
- 30 jours d'accès à l'instance temporaire sont accordés

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client, jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses en lien avec l'IA générative

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du 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 business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur(s) système (obligatoire)	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le ServiceNow 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 du code pour la ServiceNow plateforme.
Responsable d'Agent virtuel (recommandé)	Expert technique responsable de l'implémentation ServiceNow de l'Agent virtuel.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à des sessions de ServiceNow coaching de l'accélérateur Impact pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider le client à l'avenir.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information/accès demandés

Reportez-vous à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse suivante https://www.servicenow.com/upgrade-schedules.html .

Exclusions

Cet accélérateur 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.

Démarrez rapidement votre gestion des connaissances

L'accélérateur Bien démarrer votre gestion des connaissances fournit une démonstration des possibilités et des capacités de la gestion des connaissances.

Vue d'ensemble de l'accélérateur

Bien démarrer votre Gestion des connaissances fournit Impact aux clients une vue d'ensemble des principales options et fonctionnalités de Gestion des connaissances. Cette offre explore les fonctionnalités de base et les pratiques de pointe, en guidant les clients à travers des stratégies de mise en œuvre et d'adoption efficaces. Vous apprendrez à rationaliser la création et le partage de connaissances tout en améliorant les résultats de recherche pour votre organisation. De plus, nous démontrons comment un contenu de connaissances bien conçu amplifie les résultats lorsqu'il est utilisé avec des fonctionnalités alimentées par l'IA. Cet accélérateur comprend également des ressources clés et des guides de pratiques exemplaires pour vous mettre sur la voie de l'excellence en matière de connaissances.

Pour plus d'informations sur la gestion des ressources, reportez-vous à la section Resource Management classic .

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les forfaits 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 session

- Mettre en service une instance temporaire
- Activer les modules d'extension connexes

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

Comprend les éléments suivants :

- Vue d'ensemble des options et fonctionnalités de Gestion des connaissances
- Démonstration appliquée à la configuration de Gestion des connaissances pour réussir

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Planification et gouvernance efficaces
- Configuration initiale et assistance à la configuration
- Stratégies pour gérer et utiliser efficacement les connaissances

• Ressources clés et guides de pratiques exemplaires
• 30 jours d'accès à l'instance temporaire sont fournis

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client, jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses en lien avec Gestion des connaissances.

Ressources client demandées

Une ou plusieurs ressources client sont demandées. Le nombre spécifique de ressources fournies dépend de l'accélérateur et du client.

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités	Obligatoire	Facultatif
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 business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.	#	
Administrateurs système	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le ServiceNow support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.	#	
Propriétaires des processus de base de connaissances	Principales parties prenantes responsables du processus de Gestion des connaissances.	#	
Personnes concernées du contenu de la base de connaissances	Possède, administre, consomme ou distribue les connaissances organisationnelles. Il peut s'agir d'autres propriétaires de processus et d'informations, ainsi que d'agents, d'employés et de représentants de parties prenantes externes. Exemples : Service Desk Manager for ITSM, Customer Service Manager for CSM, Information Architects, User Experience Analysts, Agents, Engineers & Fulfillers, et représentants des employés, des clients, des partenaires et des consommateurs.		#
Développeurs	Écrit du code pour la plateforme ServiceNow.		#
Partenaires de service de confiance	Assiste à des sessions de ServiceNow coaching de l'accélérateur Impact pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider le client à l'avenir.		#

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Informations / 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

Exclusions

Cet accélérateur 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 avec des instances séparées par domaine.

ServiceNow Les ressources ne sont pas responsables de la mise en œuvre des recommandations sur les instances de non-production ou de production du client.

Démarrez rapidement la migration de votre flux de travail hérité

L'accélérateur Bien démarrer la migration des workflows hérités fournit une démonstration des possibilités et des capacités de la migration des workflows hérités.

Vue d'ensemble de l'accélérateur

Démarrez rapidement votre migration de workflow hérité fournit aux Impact clients une vue d'ensemble et une démonstration appliquée de la migration des workflows hérités vers les flux et les playbooks. Cette offre aide les clients à adopter des outils d'automatisation low-code modernes, remplaçant les workflows dont la suppression est prévue dans les versions futures. De plus, cet accélérateur fournit des ressources clés et des guides de bonnes pratiques pour aider les clients à effectuer une transition en douceur.

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les forfaits 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 session

- Mettre en service une instance temporaire
- Activer et configurer les flux et les playbooks

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

Comprend les éléments suivants :

- Vue d'ensemble de Studio de workflow
  - Playbook
  - Tables de décision
- Démonstration appliquée de : outils automatiques à faible code
  - Flux
  - Flux secondaires
  - Actions
- Ressources et guides clés sur les pratiques exemplaires
- 30 jours d'accès à l'instance temporaire sont fournis

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client, jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de migration du workflow hérité lié aux questions-réponses

Ressources client demandées

Une ou plusieurs ressources client sont demandées. Le nombre spécifique de ressources fournies dépend de l'accélérateur et du client.

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités	Obligatoire	Facultatif
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 business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.	#	
Administrateurs système	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le ServiceNow support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.	#	
Personnes concernées	Principales parties prenantes responsables de la gestion des produits et des portefeuilles.	#	
Développeurs	Écrit du code pour la plateforme ServiceNow.		#
Partenaires de service de confiance	Assiste à des sessions de ServiceNow coaching de l'accélérateur Impact pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider le client à l'avenir.		#
Propriétaire du processus business	Responsable du développement, de l'analyse et de l'amélioration des processus métier critiques.		#

Informations / 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

Exclusions

Cet accélérateur 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 avec des instances séparées par domaine.

ServiceNow Les ressources ne sont pas responsables de la mise en œuvre des recommandations sur les instances de non-production ou de production du client.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Démarrez rapidement votre migration de Platform Analytics

L'accélérateur Bien démarrer votre migration de Platform Analytics fournit une démonstration de la préparation et de la migration réussies de votre contenu Platform Analytics.

Vue d'ensemble

Jumpstart Your Migration of Platform Analytics fournit aux clients d'Impact une vue d'ensemble des changements requis pour migrer votre contenu Platform Analytics. L'accélérateur comprend le processus de migration avec un clone de l'instance du client et met en évidence certaines questions, problèmes et étapes suivantes typiques. Des conseils et des directives sont fournis pour préparer le changement.

Pour plus d'informations sur les applications Platform Analytics, reportez-vous à la section Platform Analytics .

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les forfaits 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 session

- 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 accordés

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client, jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses en lien avec le processus de migration de Platform Analytics

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du 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 business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur(s) système - obligatoire	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le ServiceNow 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 des rapports : obligatoire	Rencontre le consultant de l'accélérateur d'impact ServiceNow , lui donne accès aux ressources requises et dirige les actions à partir de l'engagement.
Développeur(s) : recommandé	Écrit du code pour la ServiceNow plateforme.
Propriétaire(s) de processus/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.
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 processus applicable.
Partenaires de service de confiance : recommandé	Assiste à des sessions de ServiceNow coaching de l'accélérateur Impact pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider 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 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 la mise en œuvre des recommandations sur les instances de sous-production ou de production des clients.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Démarrez rapidement votre agent virtuel multilingue

Cet accélérateur fournit une démonstration des possibilités et des capacités de la traduction dynamique.

Vue d'ensemble

Bien démarrer votre accélérateur multilingue d'agents virtuels fournit aux clients d'Impact une démonstration des possibilités et des capacités de la traduction dynamique. Démonstration du fonctionnement de la traduction dynamique à l'aide des conversations d'Agent virtuel, dans Recherche IA via une instance clonée temporaire, et des transferts à l'agent actif sont inclus. Des pratiques exemplaires pour commencer sont également intégrées.

Pour en savoir plus sur l'Agent virtuel, reportez-vous à la section Virtual Agent .

Remarque :
Cet accélérateur est disponible en packs Guided, Advanced 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
- Activer et configurer Traduction dynamique

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 60 min)

- Trente jours d'accès à l'instance temporaire
- Présentation de Traduction dynamique et comment la configurer
- Démonstration du chatbot Virtual Agent à l'aide de la traduction dynamique
- Démonstration de la conversation Live Agent dans différentes langues
- Démonstration de la prise en charge de l'internationalisation de Recherche IA
- Prise en charge multilingue NLU
- Pratiques exemplaires et ressources

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client - jusqu'à 60 min)

Opportunité d'une session de questions-réponses en lien avec la traduction dynamique

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du 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 business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ressources et responsabilités du client (suite)

Ressource client	Responsabilités
Responsable d'Agent virtuel (obligatoire)	Expert technique responsable de l'implémentation de l'Agent virtuel ITSM
Administrateur(s) système (obligatoire)	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le ServiceNow 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 responsable de la gestion de ServiceNow la localisation.
Développeur(s) (recommandé)	Écrit du code pour la ServiceNow plateforme.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à des sessions de ServiceNow coaching de l'accélérateur Impact pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider 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 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 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 multilingue d'agents virtuels - Secteur public américain fournit 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 Agent virtuel, dans Recherche IA et des transferts à Agent actif sont inclus. Des pratiques exemplaires pour commencer 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 Guided, Advanced et Total.

Ce que vous obtenez

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 60 min)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Trente jours d'accès au consultant technique
- Démonstration du chatbot Virtual Agent à l'aide de la traduction dynamique
- Démonstration de la conversation Live Agent dans différentes langues
- Démonstration de la prise en charge de l'internationalisation de Recherche IA
- Prise en charge multilingue NLU
- Pratiques exemplaires et ressources

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client - jusqu'à 60 min)

Opportunité d'une session de questions-réponses en lien avec la traduction dynamique

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du 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 business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Responsable d'Agent virtuel (obligatoire)	Expert technique responsable de l'implémentation ServiceNow de l'Agent virtuel.
Administrateur(s) système (obligatoire)	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le ServiceNow 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 responsable de la gestion de ServiceNow la localisation.
Développeur(s) (recommandé)	Écrit du code pour la ServiceNow plateforme.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à des sessions de ServiceNow coaching de l'accélérateur Impact pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider le client à l'avenir.

Traduction automatique

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.

Démarrez rapidement votre compréhension du langage naturel

L'accélérateur Bien démarrer votre compréhension du langage naturel (NLU) fournit une démonstration des possibilités et des capacités de la compréhension du langage naturel.

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 création, le dimensionnement, la formation, le vocabulaire, les tests, l'entité, le déploiement et la surveillance. Cette offre

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

vise à vous informer et à vous aider à augmenter votre adoption de l'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 .

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les forfaits Guidé, Avancé et Total.

Offert conformément aux descriptions applicables ServiceNow Impact du Forfait et de l'Accélérateur disponibles sur 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 :

- Examen des bonnes pratiques et des ressources NLU
- Examen du composant NLU :
  - Intention
  - Entité
  - Vocabulaire
- Approfondissement individuel de chaque composant NLU
- Démonstration des tests et du réglage
- Instance temporaire avec 30 jours d'accès fournis

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client - jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses en lien avec Natural Language Understanding

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du 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 business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur(s) système (obligatoire)	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme en effectuant la maintenance des

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ressources et responsabilités du client (suite)

Ressource client	Responsabilités
	applications, en gérant le ServiceNow 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 d'Agent virtuel (obligatoire)	Expert technique responsable de l'implémentation ServiceNow de l'Agent virtuel ITSM.
Développeur(s) (obligatoire)	Écrit du code pour la ServiceNow plateforme.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à des sessions de ServiceNow coaching de l'accélérateur Impact pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider le client à l'avenir.

Information/accès demandés

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

Exceptions

Cet accélérateur 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 la mise en œuvre des recommandations de Natural Language Understanding sur les instances de sous-production ou de production du Client.

Démarrez rapidement votre Now Assist pour les créateurs

L'accélérateur Lancez votre Assistance Now pour les créateurs fournit une démonstration des possibilités et des capacités de l'Assistance Now pour les créateurs.

Vue d'ensemble de l'accélérateur

Jumpstart Your Now Assist for Creator fournit aux clients d'Impact une vue d'ensemble de Now Assist for Creator et une démonstration appliquée sur la façon d'utiliser les options de l'IA générative pour réduire le temps de développement d'applications, augmenter la productivité et améliorer les expériences de codage globales. Cet accélérateur présentera les fonctionnalités de Now Assist for Creator et fournira des ressources clés ainsi que des pratiques de pointe pour commencer.

Pour plus d'informations sur la fonctionnalité, voir Now Assist for Creator

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les forfaits 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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ce que vous obtenez

Préparation de la session

- Mettre en service une instance temporaire
- Activer les modules d'extension connexes

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

Comprend les éléments suivants :

- Vue d'ensemble de l'assistance Now pour ITSM
- Démonstration appliquée de l'assistance Now pour ITSM
  - Texte au créateur d'application
  - Assistant de playbook
  - Recommandations relatives au flux
  - Assistance Now dans le générateur de catalogue
  - Now Assist pour la génération de code
- Conseils sur la façon d'utiliser correctement les invites IA
- Ressources et guides clés sur les pratiques exemplaires
- 30 jours d'accès à l'instance temporaire sont fournis

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client, jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses liées à Now Assist for Creator

Ressources client demandées

Une ou plusieurs ressources client sont demandées. Le nombre spécifique de ressources fournies dépend de l'accélérateur et du client.

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités	Obligatoire	Facultatif
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 business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.	#	
Administrateurs système	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le ServiceNow support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.	#	
Partenaires de service de confiance	Assiste à des sessions de ServiceNow coaching de l'accélérateur Impact pour		#

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ressources et responsabilités du client (suite)

Ressource client	Responsabilités	Obligatoire	Facultatif
	comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider le client à l'avenir.		

Informations / 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

Exclusions

Cet accélérateur 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 avec des instances séparées par domaine.

ServiceNow Les ressources ne sont pas responsables de la mise en œuvre des recommandations sur les instances de sous-production ou de production du client.

Démarrez rapidement votre Now Assist pour CSM

L'accélérateur Lancez votre Now Assist pour Gestion du service à la clientèle (CSM) fournit une démonstration des possibilités et des capacités de Now Assist pour CSM.

Vue d'ensemble de l'accélérateur

Lancez votre Now Assist ou CSM fournit aux clients d'Impact une vue d'ensemble et une démonstration appliquée de Now Assist for CSM. Cette offre permet aux clients d'explorer les compétences du système de base et les guide dans la personnalisation de la compétence de synthèse des tickets dans une copie de leur instance. En outre, cet accélérateur vous fournit des ressources clés et des guides de bonnes pratiques pour commencer.

Pour plus d'informations sur cette fonctionnalité, reportez-vous à la section Now Assist for Customer Service Management (CSM) .

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les forfaits 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 session

- Mettre en service une instance temporaire
- Activer les modules d'extension connexes
- Observer le comportement de la synthèse des incidents
- Créer une fonctionnalité de synthèse des incidents personnalisée spécifique à l'environnement

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

Comprend les éléments suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Vue d’ensemble des fonctionnalités de Now Assist pour CSM du système de base
- Démonstration appliquée de :
  - Système de base Now Assist pour les expériences CSM
  - Personnalisation de la compétence de synthèse de tickets
  - Mesures d’utilisation de Now Assist pour CSM
- Ressources et guides clés sur les pratiques exemplaires
- 30 jours d’accès à l’instance temporaire sont fournis

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client, jusqu’à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses liées à Now Assist pour gestionnaire du service à la clientèle

Ressources client demandées

Une ou plusieurs ressources client sont demandées. Le nombre spécifique de ressources fournies dépend de l’accélérateur et du client.

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités	Obligatoire	Facultatif
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 business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.	#	
Administrateurs système	Préserve la stabilité et la facilité d’utilisation de la plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le ServiceNow 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 de service clientèle	Responsable de la gestion des travailleurs sociaux. Fournit un aperçu de l’état actuel et de la façon dont différentes compétences Now Assist pourraient l’impacter.		#
Partenaires de service de confiance	Assiste à des sessions de ServiceNow coaching de l’accélérateur Impact pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider le client à l’avenir.		#

Informations / 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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exclusions

Cet accélérateur 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 avec des instances séparées par domaine.

ServiceNow Les ressources ne sont pas responsables de la mise en œuvre des recommandations sur les instances de non-production ou de production du client.

Démarrez rapidement votre Now Assist pour la gestion des services IT (ITSM)

L'accélérateur Lancez votre Now Assist pour ITSM fournit une démonstration des possibilités et des capacités de Now Assist pour ITSM.

Vue d'ensemble de l'accélérateur

Lancez rapidement votre Now Assist pour ITSM fournit aux clients d'Impact une vue d'ensemble complète et une démonstration appliquée de Now Assist for ITSM. En tirant parti des options de l'IA générative, cet accélérateur montre comment générer automatiquement des notes de résolution et fournir des résumés d'incident et de conversation de messagerie instantanée. En réduisant les tâches manuelles, Now Assist permet une résolution plus rapide des incidents. Cette offre met en évidence les possibilités et les options de Now Assist pour ITSM, en fournissant des ressources clés et des pratiques de pointe pour commencer.

Pour plus d'informations sur cette fonctionnalité, reportez-vous à la section Now Assist for IT Service Management (ITSM) .

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les forfaits 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 session

- Mettre en service une instance temporaire
- Activer les modules d'extension connexes

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

Comprend les éléments suivants :

- Vue d'ensemble de Now Assist pour ITSM
- Démonstration appliquée de Now Assist pour ITSM :
  - Compétences de base
  - Synthèse des incidents
  - Procédure pas à pas de la personnalisation des compétences
- Ressources et guides clés sur les pratiques exemplaires
- 30 jours d'accès à l'instance temporaire sont fournis

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client, jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses liées à Now Assist pour ITSM

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ressources client demandées

Une ou plusieurs ressources client sont demandées. Le nombre spécifique de ressources fournies dépend de l'accélérateur et du client.

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités	Obligatoire	Facultatif
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 business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.	#	
Administrateurs système	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le ServiceNow support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.	#	
Responsables du Centre de services	Expert technique responsable de la gestion du processus applicable.		#
Partenaires de service de confiance	Assiste à des sessions de ServiceNow coaching de l'accélérateur Impact pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider le client à l'avenir.		#

Informations / 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

Exclusions

Cet accélérateur 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 avec des instances séparées par domaine.

ServiceNow Les ressources ne sont pas responsables de la mise en œuvre des recommandations sur les instances de sous-production ou de production du client.

Démarrez rapidement votre Now Assist dans Agent virtuel

L'accélérateur Lancez votre Now Assist dans Agent virtuel (VA) fournit une démonstration des possibilités et des capacités de Now Assist dans Agent virtuel.

Vue d'ensemble de l'accélérateur

Démarrer rapidement votre Now Assist dans Agent virtuel fournit aux clients d'Impact une vue d'ensemble et une démonstration appliquée qui les aide à mieux comprendre comment démarrer avec Now Assist dans VA. Cet accélérateur guide les clients tout au long du processus de configuration, tout en soulignant le potentiel de l'IA générative dans l'espace Agent virtuel. En outre, il offre des ressources clés et des pratiques de pointe pour démarrer en toute confiance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations sur cette fonctionnalité, reportez-vous à la section Now Assist in Virtual Agent .

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les forfaits 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 session

- Mettre en service une instance temporaire
- Activer les modules d'extension connexes
- Configurer Now Assist dans AV
- Construire des cas d'utilisation à démontrer pendant la session de coaching

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

Comprend les éléments suivants :

- Vue d'ensemble des fonctionnalités du système de base Now Assist dans AV
- Examen des conseils d'invite
- Démonstration appliquée de :
  - Recherche Now Assist dans AV
  - Commande de catalogue étape par étape
  - Nouvelle page d'accueil de VA Designer
  - Migration de rubriques (pour l'AV préexistant)
  - Transfert d'agent actif avec synthèse de la messagerie instantanée
  - Reporting
- Ressources et guides clés sur les pratiques exemplaires
- 30 jours d'accès à l'instance temporaire sont fournis

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client, jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses liées à Now Assist dans AV

Ressources client demandées

Une ou plusieurs ressources client sont demandées. Le nombre spécifique de ressources fournies dépend de l'accélérateur et du client.

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités	Obligatoire	Facultatif
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 business et la ServiceNow	#	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ressources et responsabilités du client (suite)

Ressource client	Responsabilités	Obligatoire	Facultatif
	feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.		
Administrateurs système	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le ServiceNow support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.	#	
Partenaires de service de confiance	Assiste à des sessions de ServiceNow coaching de l'accélérateur Impact pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider le client à l'avenir.		#

Informations / 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

Exclusions

Cet accélérateur 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 avec des instances séparées par domaine.

ServiceNow Les ressources ne sont pas responsables de la mise en œuvre des recommandations sur les instances de non-production ou de production du client.

Démarrez rapidement votre kit de compétences Now Assist

L'accélérateur de kit de compétences Bien démarrer Now Assist fournit une démonstration des possibilités et des options du kit de compétences Now Assist.

Vue d'ensemble de l'accélérateur

Démarrez votre kit de compétences Now Assist fournit Impact aux clients une vue d'ensemble des options et des fonctionnalités du kit de compétences Now Assist. Grâce à une démonstration appliquée, nous mettons en évidence la création d'un cas d'utilisation simple et personnalisé, tel que l'analyse des sentiments, illustrant comment le kit de compétences permet aux clients d'exploiter tout le potentiel de Now LLM et de la plateforme combinée à leurs besoins uniques. De plus, cet accélérateur fournit aux clients des ressources clés et des guides de bonnes pratiques pour commencer.

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les forfaits 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 session

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Mettre en service une instance temporaire
- Activer le kit de compétences Now Assist et le kit de données Now Assist
- Configurer une compétence personnalisée d’analyse des sentiments

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

Comprend les éléments suivants :

- Vue d’ensemble des options et des fonctionnalités du kit de compétences et du kit de données Now Assist
- Démonstration appliquée de :
  - Interface du kit de compétences Now Assist
  - Compétence d’analyse des sentiments
    - Assistance rapide
    - Évaluation de l’invite
- Brève vue d’ensemble de l’ingénierie d’invite
- Ressources et guides clés sur les pratiques exemplaires
- 30 jours d’accès à l’instance temporaire sont fournis

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client, jusqu’à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses sur le kit de compétences Now Assist

Ressources client demandées

Une ou plusieurs ressources client sont demandées. Le nombre spécifique de ressources fournies dépend de l’accélérateur et du client.

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités	Obligatoire	Facultatif
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 business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.	#	
Administrateurs système	Préserve la stabilité et la facilité d’utilisation de la plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le ServiceNow support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.	#	
Partenaires de service de confiance	Assiste à des sessions de ServiceNow coaching de l’accélérateur Impact pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider le client à l’avenir.		#

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Informations / 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

Exclusions

Cet accélérateur 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 avec des instances séparées par domaine.

ServiceNow Les ressources ne sont pas responsables de la mise en œuvre des recommandations sur les instances de non-production ou de production du client.

Démarrez rapidement votre Platform Analytics

L'accélérateur Bien démarrer votre plateforme Analytics fournit une démonstration des possibilités et des capacités 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 des analyses de Reporting et d'Analyse des performances via une instance temporaire, ainsi que des pratiques de pointe pour démarrer, est incluse. Pour plus d'informations sur Platform Analytics, reportez-vous à la section Available Platform Analytics Solutions .

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les forfaits Guidé, Avancé et Total.

Offert conformément aux descriptions applicables ServiceNow Impact du Forfait et de l'Accélérateur disponibles sur 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 – ITSM focus

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
- Discutez 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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du 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 business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur(s) système (obligatoire)	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme en effectuant la ServiceNow maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux applications ServiceNow et en contribuant aux ServiceNow versions logicielles en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Responsable des rapports (obligatoire)	Rencontre le consultant de l'accélérateur d'impact ServiceNow , 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 du code pour la ServiceNow plateforme.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à des sessions de ServiceNow coaching de l'accélérateur Impact pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider le client à l'avenir.

Informations / 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 accélérateur 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 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.

Démarrez rapidement votre Intelligence prédictive

L'accélérateur Bien démarrer votre intelligence prédictive (PI) démontre les possibilités et les capacités de l'intelligence prédictive et du cadre de travail de mise en grappe.

Vue d'ensemble

Jumpstart Your Predictive Intelligence fournit aux clients d'Impact une vue d'ensemble des capacités, des avantages et des résultats de l'apprentissage machine (ML) d'Intelligence prédictive. Une vue d'ensemble des quatre cadres PI avec une démonstration appliquée du clustering est proposée. En outre, des cas d'utilisation spécifiques, une vue d'ensemble de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

la configuration et des ressources clés pour permettre aux clients d'atteindre leurs objectifs d'automatisation sont mis en évidence.

Pour plus d'informations sur les paramètres de mise en grappe, consultez Predictive Intelligence ou Configuring advanced settings for your ML solutions pour plus d'informations sur Paramètres de mise en grappe.

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les packages Advanced et Total.

Offert conformément aux descriptions applicables ServiceNow Impact du Forfait et de l'Accélérateur disponibles sur 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 d'Intelligence prédictive
- Vue d'ensemble des cadres PI :
  - Classification
  - Mise en grappe
  - Similarité
  - Régression
- Démonstration du cadre de travail Clustering avec des cas d'utilisation spécifiques
- Démonstration de la configuration
- Discussion sur la façon de former, de tester et de surveiller les résultats
- Interprétation des résultats et identification des prochaines étapes

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client - jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses liées à Intelligence prédictive

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du 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 business et la ServiceNow

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ressources et responsabilités du client (suite)

Ressource client	Responsabilités
	feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur(s) système (obligatoire)	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le ServiceNow 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 du code pour la ServiceNow plateforme.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à des sessions de ServiceNow coaching de l'accélérateur Impact pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider le client à l'avenir.

Informations demandées

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

Exceptions

Cet accélérateur 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 la mise en œuvre des recommandations d'Intelligence prédictive sur les instances de sous-production ou de production du Client.

Démarrez rapidement votre exploration de processus

L'accélérateur Bien démarrer votre exploration de processus fournit une démonstration des possibilités et des capacités de l'exploration de processus.

Vue d'ensemble

Jumpstart Your Process Mining fournit aux clients d'Impact une vue d'ensemble complète de l'exploration de processus 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 de bonnes pratiques sur la façon de démarrer avec Process Mining. Pour plus d'informations sur l'exploration de processus, reportez-vous à la section Process Mining .

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les forfaits Guidé, Avancé et Total.

Offert conformément aux descriptions applicables ServiceNow Impact du Forfait et de l'Accélérateur disponibles sur https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

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 de processus
- Approfondissement technique : Projets de tuning
- Guides et ressources sur les pratiques exemplaires
- 30 jours d'accès à l'instance temporaire sont prévus.

Séance de coaching client #2 (en option 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 système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur(s) système (obligatoire)	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le ServiceNow 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 des rapports (obligatoire)	Rencontre le consultant de l'accélérateur d'impact ServiceNow , lui donne accès aux ressources requises et dirige les actions à partir de l'engagement.
Propriétaire(s) de processus/de service (recommandé)	Écrit du code pour la ServiceNow plateforme.
Responsable(s) de processus (recommandé)	Expert technique responsable de la gestion du processus applicable.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ressource client	Responsabilités
Gestionnaire(s) de service (recommandé)	Expert technique responsable de la gestion du processus applicable.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à des sessions de ServiceNow coaching de l'accélérateur Impact pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider le client à l'avenir.

Informations demandées

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

Exceptions

Cet accélérateur 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 la mise en œuvre des recommandations d'exploration de processus sur les instances de sous-production ou de production du client.

Démarrez rapidement votre mappage des services

L'accélérateur Bien démarrer votre mappage des services fournit une démonstration des possibilités et des capacités de Mappage des services.

Vue d'ensemble de l'accélérateur

Démarrez rapidement votre mappage des services fournit Impact aux clients une vue d'ensemble et une démonstration appliquée de Mappage des services. Cet accélérateur se concentre sur les techniques de base de Service Mapping et diverses méthodes de mappage. Les possibilités et les capacités de Service Mapping sont mises en évidence, fournissant des ressources clés et des pratiques de pointe pour commencer.

Pour plus d'informations sur cette fonctionnalité, reportez-vous à la section Service Mapping .

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les forfaits 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 session

- Préparer une instance de démonstration
- Activer les modules d'extension associés au mappage des services

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

Comprend les éléments suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Vue d'ensemble de Mappage des services
- Examiner les méthodes de mappage :
  - Basé sur ML
  - Basé sur des balises
  - Haut en bas
- Démonstration des fonctionnalités et des options de Mappage des services
- Ressources et guides clés sur les pratiques exemplaires

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client, jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses en lien avec Service Mapping

Ressources client demandées

Une ou plusieurs ressources client sont demandées. Le nombre spécifique de ressources fournies dépend de l'accélérateur et du client.

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités	Obligatoire	Facultatif
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 business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.	#	
Administrateurs de Mappage des services	Travaille avec les propriétaires d'applications informatiques pour déterminer les services d'application critiques. Aide à la planification, à la création et à la mise à l'essai de Mappage des services. Consultez le journal d'erreurs SM tous les jours pour vérifier les corrections nécessaires.	#	
Administrateurs système	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme en effectuant la ServiceNow 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.	#	
Propriétaires du service d'application informatique	Fournit les informations nécessaires pour le mappage réussi d'un service d'application à la fois à l'administrateur de Mappage des services et aux administrateurs système. Remplit et maintient les enregistrements de service d'application.		#
Partenaires de service de confiance	Assiste à des sessions de ServiceNow coaching de l'accélérateur Impact pour		#

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ressources et responsabilités du client (suite)

Ressource client	Responsabilités	Obligatoire	Facultatif
	comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider le client à l'avenir.		

Informations / 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

Exclusions

Cet accélérateur 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 avec des instances séparées par domaine.

ServiceNow Les ressources ne sont pas responsables de la mise en œuvre des recommandations sur les instances de sous-production ou de production du client.

Démarrez rapidement votre parcours vers l'IA ServiceNow

L'accélérateur de parcours Bien démarrer votre IA (intelligence artificielle) fournit des conseils pour démarrer votre parcours d'hyperautomatisation avec ServiceNow les capacités d'IA de la plateforme.

Vue d'ensemble

Jumpstart Your ServiceNow AI Journey fournit aux clients d'Impact une vue d'ensemble du catalogue des options d'IA et d'automatisation pour vous permettre de démarrer votre parcours d'hyperautomatisation et de transformer les ServiceNow processus business et l'expérience utilisateur. Cela inclut la création d'un parcours personnalisé de maturité de l'IA avec ServiceNow des capacités d'IA alignées sur vos objectifs stratégiques et commerciaux, ainsi que les accélérateurs d'IA d'impact recommandés pour accélérer le délai de rentabilisation.

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour le Impact package Total.

Offert conformément aux descriptions applicables ServiceNow Impact du Forfait et de l'Accélérateur disponibles sur 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 en matière d'accélérateur
- Discuter des objectifs stratégiques et des objectifs commerciaux

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Séance de coaching client #2 (jusqu'à 90 minutes)

Examen de :

- ServiceNow Plan d'IA
- Parcours de maturité de l'IA
- Opportunités d'automatisation
- Plan d'action stratégique en matière d'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 AI Journey

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du client

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 business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur(s) système (obligatoire)	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le ServiceNow 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) (obligatoire)	Écrit du code pour la ServiceNow plateforme.
Responsable du Centre de services (recommandé)	Expert technique responsable de la gestion du processus applicable.
Propriétaire(s) de l'application (recommandé)	Gère la ou les ServiceNow applications (par exemple, ServiceNow le propriétaire HRSD).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ressources et responsabilités du client (suite)

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire(s) du service d'application (recommandé)	Gère toutes les applications d'une division donnée (par exemple, le propriétaire de l'application RH)
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à des sessions de ServiceNow coaching de l'accélérateur Impact pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider le client à l'avenir.

Informations demandées

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

Exceptions

Cet accélérateur 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 la mise en œuvre 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 capacités de Service Operations Workspace.

Vue d'ensemble

L'accélérateur Lancez votre 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 de gestion des services informatiques (ITSM). Une démonstration appliquée des possibilités et des capacités via une instance clonée temporaire et des pratiques de pointe pour démarrer est incluse.

Pour plus d'informations sur le produit, voir https://servicenow.com/docs/csh?topicname=sow-landing-page.html&version=latest

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les forfaits Guidé, Avancé et Total.

Offert conformément aux descriptions applicables ServiceNow Impact du Forfait et de l'Accélérateur disponibles sur 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)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Trente jours d’accès aux instances temporaires

Examen de :

- Vue d’ensemble de la stratégie Workspace
- Démonstration de l’Espace de travail pour l’exploitation des services
  - 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
- Ressources et guides clés

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client - jusqu’à 60 min)

Opportunité d’une session de questions-réponses sur l’Espace de travail pour l’exploitation des services

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du 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 business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur(s) système (obligatoire)	Préserve la stabilité et la facilité d’utilisation de la plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le ServiceNow 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 de centre de services IT (recommandé)	Expert technique responsable de la gestion du processus applicable.
Gestionnaire(s) de service (recommandé)	Expert(s) en la matière responsable(s) des opérations ITSM quotidiennes.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à des sessions de ServiceNow coaching de l’accélérateur Impact pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider 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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exceptions

Cet accélérateur 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 capacités de Service Operations Workspace.

Vue d'ensemble

L'accélérateur Bien démarrer votre espace de travail pour l'exploitation des services : secteur public américain 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 de gestion des services informatiques (ITSM). Une visite guidée des possibilités et des capacités ainsi que des pratiques exemplaires pour commencer est incluse.

Pour plus d'informations sur le produit, voir https://servicenow.com/docs/csh?topicname=sow-landing-page.html&version=latest

Remarque :
Cet accélérateur est disponible en packs Guided, Advanced 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 consultant technique

Examen de :

- Vue d'ensemble de la stratégie Workspace
- Démonstration de l'Espace de travail pour l'exploitation des services
  - 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
- Ressources et guides clés

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client - jusqu'à 60 min)

Opportunité de questions-réponses liées à l'Espace de travail pour l'exploitation des services

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du client

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 (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.
Gestionnaire de centre de services IT (recommandé)	Expert technique responsable de la gestion du processus applicable.
Gestionnaire(s) de service (recommandé)	Expert(s) en la matière responsable(s) des opérations ITSM quotidiennes.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à des sessions de coaching de l'accélérateur ServiceNow Impact pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider le client à l'avenir.

Exceptions

Cet accélérateur 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 la mise en œuvre des recommandations [Produit] sur les instances de sous-production ou de production du Client.

Démarrez rapidement votre gestion stratégique de portefeuille : planification de l'espace de travail

L'accélérateur Bien démarrer votre gestion stratégique de portefeuille – Planification de l'espace de travail démontre les possibilités et les capacités des espaces de travail de planification dans Gestion stratégique des portefeuilles (SPM).

Vue d'ensemble

Démarrez rapidement votre gestion stratégique de portefeuille (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 fournir une compréhension de la façon dont la planification de l'espace de travail peut améliorer la qualité, l'efficacité et les coûts de la prestation de services.

Pour plus d'informations sur SPM, reportez-vous à la section Strategic Portfolio Management .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Cet accélérateur est disponible en packs Guided, Advanced et Total.

Offert conformément aux descriptions applicables ServiceNow Impact du Forfait et de l'Accélérateur disponibles sur 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 Planification des espaces de travail
- 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
- Revue des principales options
- Examiner l'état de préparation de l'entreprise
- Examiner les bonnes pratiques d'utilisation, de suivi et de maintenance
- Trente jours d'accès à l'instance temporaire

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client - jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses liées à la Gestion stratégique des portefeuilles (SPM) - Planification de l'espace de travail

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du 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 business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur(s) système (obligatoire)	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme en effectuant la ServiceNow maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux applications ServiceNow et en contribuant aux ServiceNow versions logicielles en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Autre(s) rôle(s) client(s) (obligatoire)	Principales parties prenantes responsables de la gestion des produits et des portefeuilles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ressources et responsabilités du client (suite)

Ressource client	Responsabilités
Développeur(s) (recommandé)	Écrit du code pour la ServiceNow plateforme.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à des sessions de ServiceNow coaching de l'accélérateur Impact pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider le client à l'avenir.

Informations / 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

Exclusions

Cet accélérateur 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 avec des instances séparées par domaine.

ServiceNow les ressources ne sont pas responsables de la mise en œuvre des recommandations de l'espace de travail de planification SPM sur les instances de sous-production ou de production du client.

Démarrez rapidement votre gestion stratégique des portefeuilles : Espace de travail de gestion des ressources

L'accélérateur Bien démarrer votre gestion stratégique de portefeuille (SPM) - Espace de travail de gestion des ressources fournit une démonstration des possibilités et des capacités des espaces de travail de gestion des ressources dans SPM.

Vue d'ensemble de l'accélérateur

Démarrez rapidement votre Gestion stratégique des portefeuilles : l'espace de travail Gestion des ressources fournit Impact aux clients une vue d'ensemble complète des possibilités et des options de l'espace de travail de gestion des ressources dans SPM. Notre objectif est de démontrer comment les clients peuvent comprendre comment préparer et implémenter l'espace de travail de gestion des ressources, en garantissant une configuration correcte des données de base et en obtenant une vue consolidée de leurs allocations de ressources et de leurs demandes de ressources. De plus, cet accélérateur offre des ressources clés et des guides de pratiques exemplaires pour commencer.

Pour plus d'informations sur la gestion des ressources, reportez-vous à la section Resource Management classic .

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les forfaits 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 session

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Mettre en service une instance temporaire
- Activer et configurer les composants applicables des espaces de travail Gestion des ressources dans SPM

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

Comprend les éléments suivants :

- Vue d'ensemble et démonstration des espaces de travail Gestion des ressources
- Examiner la réussite des espaces de travail de gestion des ressources dans SPM
  - Installation et configuration
  - Discussion de haut niveau sur les données de base
- Procédure pas à pas des principales options
- Suggestions pour la réimplémentation des prochaines étapes
- 30 jours d'accès à l'instance temporaire sont fournis

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client, jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses liées à l'espace de travail Gestion des ressources dans SPM

Ressources client demandées

Une ou plusieurs ressources client sont demandées. Le nombre spécifique de ressources fournies dépend de l'accélérateur et du client.

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités	Obligatoire	Facultatif
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 business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.	#	
Administrateurs système	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le ServiceNow support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.	#	
Personnes concernées	Principales parties prenantes responsables de la gestion des ressources. Par exemple, gestionnaire de projet/gestionnaire de ressources – Personnes chargées de faire des demandes de ressources et/ou de collaborer à l'allocation et à la planification des ressources.	#	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ressources et responsabilités du client (suite)

Ressource client	Responsabilités	Obligatoire	Facultatif
Développeurs	Écrit du code pour la plateforme ServiceNow.		#
Partenaires de service de confiance	Assiste à des sessions de ServiceNow coaching de l'accélérateur Impact pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider le client à l'avenir.		#

Informations / 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

Exclusions

Cet accélérateur 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 avec des instances séparées par domaine.

ServiceNow Les ressources ne sont pas responsables de la mise en œuvre des recommandations sur les instances de non-production ou de production du client.

Démarrez rapidement 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 Bien démarrer 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. Elle comprend une démonstration appliquée du tableau de bord des performances, une visite guidée de ses fonctionnalités et avantages via une instance temporaire contenant vos données clonées, ainsi que les meilleures pratiques pour commencer.

Offert conformément à la description de l'accélérateur d'impact applicable

Ce que vous obtenez

Instance temporaire (avec données d'instance clonée)

- 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
- Faire une démonstration du tableau de bord des performances ITSM dans une instance temporaire
  - KPI de qualité des performances
  - KPI de qualité du service
  - Vue d'ensemble de la configuration

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Ressources et guides clés
- 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 en lien avec le tableau de bord DSI

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du client

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 - 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.
Responsable du reporting : recommandé	Rencontre le consultant de l'accélérateur ServiceNow Impact, 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	Assiste à des sessions de coaching de l'accélérateur ServiceNow Impact pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider le client à l'avenir.

Informations / Accès demandés

Veuillez vous référer à la description de l'accélérateur d'impact applicable.

Exceptions

Cet accélérateur 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 la mise en œuvre des recommandations de l'agent virtuel ITSM sur les instances de non-production ou de production du client.

Démarrez rapidement votre tableau de bord des performances : secteur public américain

Démonstration de toutes les possibilités offertes 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 des performances, qui vise à aider les clients à

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

obtenir une visibilité sur les mesures de réussite de leurs produits ITSM et/ou RH. Elle 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

Séance client #1 (jusqu'à 60 minutes)

Examen de :

- Vue d'ensemble de la stratégie de Reporting
- Démonstration du tableau de bord des performances, y compris :
  - KPI de la vue d'ensemble des performances
  - KPI de qualité du service
  - Vue d'ensemble de la configuration
- Ressources et guides clés
- Trente jours d'accès au consultant technique

Séance client #2 (en option sur demande du client – jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses en lien avec le Tableau de bord des performances

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du client

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 - 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.
Responsable du reporting : recommandé	Rencontre le consultant de l'accélérateur ServiceNow Impact, lui donne accès aux ressources requises et dirige les actions à partir de l'engagement.
Partenaires de service de confiance : recommandé	Assiste à des sessions de coaching de l'accélérateur ServiceNow Impact pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider 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 de l'agent virtuel ITSM sur les instances de non-production ou de production du client.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Démarrez rapidement votre Intelligence des tâches

L'accélérateur Bien démarrer votre intelligence de tâche fournit une démonstration des possibilités et des capacités de la Task Intelligence.

Vue d'ensemble

Jumpstart Your Task Intelligence permet aux clients d'exploiter Task Intelligence pour infuser l'apprentissage machine dans les processus de gestion des tickets clients afin d'améliorer considérablement l'expérience client et agent. Cet accélérateur fournit une vue d'ensemble de l'art du possible avec Intelligence des tâches, y compris une démonstration appliquée des capacités, ainsi que des pratiques de pointe pour démarrer. Pour plus d'informations sur Task Intelligence, reportez-vous à la section Task Intelligence .

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les forfaits Guidé, Avancé et Total.

Offert conformément aux descriptions applicables ServiceNow Impact du Forfait et de l'Accélérateur disponibles sur 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 :

- 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 meilleures pratiques de nettoyage des données
- Ressources et guides clés
- 30 jours d'accès à l'instance temporaire sont prévus.

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client - jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses liées à Task Intelligence

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (obligatoire)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ressources et responsabilités du client (suite)

Ressource client	Responsabilités
	et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur(s) système (obligatoire)	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le ServiceNow 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(s) de service (recommandé)	Expert technique responsable de la gestion du processus applicable.
Développeur(s) (recommandé)	Écrit du code pour la ServiceNow plateforme.
Agent(s) du service client (recommandé)	Expert technique responsable du ServiceNow service clientèle.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à des sessions de ServiceNow coaching de l'accélérateur Impact pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider le client à l'avenir.

Informations demandées

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

Exceptions

Cet accélérateur 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 la mise en œuvre des recommandations de Task Intelligence sur les instances de sous-production ou de production du Client.

Démarrez rapidement 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 astuces et des outils pour exécuter une mise à niveau ServiceNow. Elle permet aux clients de mettre à niveau en les aidant à comprendre les pratiques en vigueur et en leur donnant l'occasion de voir à quoi ressemble leur instance mise à niveau 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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ce que vous obtenez

Évaluation de mise à niveau

- Mise en service d'une instance temporaire pré-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
- Pratiques exemplaires en matière de mise à niveau
- Examen de l'évaluation de mise à niveau
- Conseil de journal ignoré
- Notes de publication et PRB connus
- Utilisation d'Automated Testing Framework (ATF)
- Exemple de plan de projet

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client - jusqu'à 60 min)

- Opportunité de questions-réponses liées aux mises à niveau
- Fournir des orientations supplémentaires sur les pratiques de pointe et l'évaluation de la mise à niveau

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités
Mise à niveau du responsable : obligatoire	Expert technique responsable de la mise à niveau de la plateforme ServiceNow.
Administrateur(s) 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.
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.
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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exceptions

Cet accélérateur 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 de l'agent virtuel ITSM sur les instances de sous-production ou de production du client.

Démarrez rapidement 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 du secteur public américain d'Impact des conseils, des conseils et des outils pour exécuter une mise à niveau ServiceNow. Elle permet aux clients de se mettre 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

Séance client #1 (jusqu'à 60 minutes)

Examen de :

- Pratiques exemplaires en matière de mise à niveau
- Conseil de journal ignoré
- Notes de publication et PRB connus
- Utilisation d'Automated Testing Framework (ATF)
- Exemple de plan de projet
- Trente jours d'accès au consultant technique

Séance client #2 (en option sur demande du client – jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses liées aux mises à niveau

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités
Mise à niveau de la piste : obligatoire	Expert technique responsable de la mise à niveau de la plateforme ServiceNow.
Administrateur(s) 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.
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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ressources et responsabilités du client (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 la mise en œuvre des recommandations de l'agent virtuel ITSM sur les instances de sous-production ou de production du client.

Démarrez rapidement votre agent virtuel

Cet accélérateur fournit des conseils sur la réalisation des avantages avec l'Agent virtuel ITSM.

Vue d'ensemble

Jumpstart Your Virtual Agent fournit aux clients Impact une démonstration appliquée des options d'Agent virtuel ITSM. Vous y trouverez un aperçu technique de la configuration d'Agent virtuel ITSM, ainsi que des ressources, des formations et des services disponibles pour implémenter correctement Agent virtuel ITSM. Il vise à aider les clients à éliminer les obstacles et à accélérer l'adoption de l'Agent virtuel en démontrant les options de l'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 démonstration de l'outil de collaboration et de l'agent actif

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 120 min)

Examen de :

- Qu'est-ce que l'Agent virtuel ?
- Démo appliquée
- Vue d'ensemble des processus
- Revoir « ce qui a été fait »
- Modules d'extension

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Recommandations de rubriques d'Agent virtuel et outils connexes
- Ressources clés pour l'implémentation

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client - jusqu'à 60 min)

- Opportunité de questions-réponses liées à l'Agent virtuel ITSM
- Fournir des conseils supplémentaires sur les ressources et les processus d'implémentation, les modules d'extension et les résultats

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités
Responsable d'Agent virtuel ITSM : obligatoire	Expert technique responsable de l'implémentation de l'Agent virtuel ITSM.
Responsable de centre de services IT : recommandé	Expert technique responsable de la gestion du processus applicable.
Administrateur(s) 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.
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.
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 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 de l'agent virtuel ITSM sur les instances de sous-production ou de production du client.

Lancez votre agent virtuel - Accélérateur public américain

Conseils pour tirer parti des avantages d'Agent virtuel ITSM

Vue d'ensemble

Jumpstart Your Virtual Agent fournit aux clients du secteur public américain d'Impact une démonstration des options d'Agent virtuel ITSM. Vous y trouverez un aperçu technique

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de la configuration d'Agent virtuel ITSM, ainsi que des ressources, des formations et des services disponibles pour implémenter correctement Agent virtuel ITSM. Il vise à aider les clients à éliminer les obstacles et à accélérer l'adoption d'Agent virtuel en démontrant les capacités d'Agent virtuel ITSM.

Ce que vous obtenez

Séance client #1 (jusqu'à 120 minutes)

Examen de :

- Qu'est-ce que l'Agent virtuel ?
- Démonstration des capacités
- Vue d'ensemble des processus
- Revoir « ce qui a été fait »
- Modules d'extension
- Recommandations de rubriques d'Agent virtuel et outils connexes
- Ressources clés pour l'implémentation
- Trente jours d'accès au consultant technique

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client - jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses liées à l'Agent virtuel ITSM

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités
Responsable d'Agent virtuel ITSM : obligatoire	Expert technique responsable de l'implémentation de l'Agent virtuel ITSM.
Responsable de centre de services IT : recommandé	Expert technique responsable de la gestion du processus applicable.
Administrateur(s) 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.
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.
Développeur(s) : recommandé	Écrit du code pour la plateforme ServiceNow.

Exceptions

ServiceNow n'est pas responsable de la mise en œuvre des recommandations de l'agent virtuel ITSM sur les instances de sous-production ou de production du client.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Optimisez votre recherche IA

Cet accélérateur fournit des conseils sur le réglage fin de la recherche d'intelligence artificielle (IA) afin d'optimiser les performances et la valeur.

Vue d'ensemble

Optimisez votre accélérateur Recherche IA fournit aux clients Impact une évaluation des performances de Recherche IA et des conseils prescriptifs afin d'optimiser les résultats et d'améliorer l'expérience de l'utilisateur final. Vous y trouverez une évaluation de l'architecture et de la configuration de Recherche IA, le réglage de Recherche IA, une vue d'ensemble de l'analyse Recherche IA et des conseils prescriptifs sur la manière d'optimiser les performances.

Consultez AI Search pour plus d'informations sur Recherche IA.

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les packages Advanced et Total.

Offert conformément aux descriptions applicables ServiceNow Impact du Forfait et de l'Accélérateur disponibles sur 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 sur demande du client, jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses liées aux performances de Recherche IA

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du 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 business et la ServiceNow

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ressources et responsabilités du client (suite)

Ressource client	Responsabilités
	feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Responsable d'Agent virtuel (obligatoire)	Expert technique responsable de l'implémentation ServiceNow de l'Agent virtuel ITSM.
Administrateur(s) système (obligatoire)	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le ServiceNow 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) (obligatoire)	Écrit du code pour la ServiceNow plateforme.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à des sessions de ServiceNow coaching de l'accélérateur Impact pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider le client à l'avenir.

Informations demandées

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

Exceptions

Cet accélérateur 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).

ServiceNown'est pas responsable de l'implémentation des changements de configuration recommandés dans vos instances de sous-production ou de production

Optimisez votre base de données de gestion des configurations

L'accélérateur Optimiser votre base de données de gestion des configurations (CMDB) fournit des informations et des conseils pour améliorer l'intégrité CMDB.

Vue d'ensemble

Optimisez votre CMDB fournit aux clients d'Impact une analyse des problèmes communs de CMDB via HealthScan ainsi que des recommandations sur la façon de répondre à ces résultats. Il permet d'obtenir un aperçu de l'intégrité CMDB et des pratiques en vigueur 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 à la section Configuration Management CMDB.

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les forfaits Guidé, Avancé et Total.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Offert conformément aux descriptions applicables ServiceNow Impact du Forfait et de l'Accélérateur disponibles sur https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html .

Ce que vous obtenez

Évaluation CMBD

- 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
- Domaines problématiques ou déficients
- Actions recommandées pour corriger

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client - jusqu'à 60 min)

- Opportunité de questions-réponses en lien avec les résultats CMDB
- Fournir des orientations supplémentaires sur les pratiques de pointe et le tableau de résultats CMDB

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités
Responsable CMDB/Gestionnaire des configurations : obligatoire	Expert technique responsable de la gestion du processus applicable.
Administrateur(s) 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.
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.
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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exceptions

Cet accélérateur 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 des changements de configuration CMDB recommandés dans vos instances de sous-production ou de production

Optimisez votre Centre des employés

L'accélérateur Optimiser votre centre des employés fournit des conseils sur le maintien et la gouvernance de l'intégrité de votre ServiceNow Centre des employés afin d'optimiser la valeur.

Vue d'ensemble de l'accélérateur

Optimiser votre centre des employés fournit Impact aux clients une évaluation de l'implémentation actuelle de leur centre des employés. Grâce à une analyse minutieuse, nous offrons des informations et des recommandations précieuses pour améliorer la santé de leur mise en œuvre tout en offrant la possibilité de comprendre la valeur inexploitée là où des capacités améliorées ne sont pas encore déployées. De plus, cet accélérateur fournit à nos clients des ressources essentielles ServiceNow et des guides de bonnes pratiques sur la meilleure façon d'accroître l'adoption et l'utilisation d'Employee Center.

Pour en savoir plus, consultez Employee Center .

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les packages Advanced et Total.

Offert conformément aux descriptions applicables ServiceNow Impact du Forfait et de l'Accélérateur disponibles sur https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html .

Ce que vous obtenez

Préparation de la session

- Mettre en service une instance temporaire
- Exécuter HealthScan

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

Comprend les éléments suivants :

- Vue d'ensemble des options avancées de Centre des employés
- Examen des résultats de HealthScan
- Discussion sur les principales activités de maintenance
- Ressources et guides clés sur les pratiques exemplaires
- 30 jours d'accès à l'instance temporaire

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client, jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses en lien avec Centre des employés

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ressources client demandées

Une ou plusieurs ressources client sont demandées. Le nombre spécifique de ressources fournies dépend de l'accélérateur et du client.

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités	Obligatoire	Facultatif
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 business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.	#	
Administrateurs système	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le ServiceNow support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.	#	
Expert(s) UX et OCM	Principales parties prenantes pour l'expérience utilisateur et la gestion du changement organisationnel.		#
Développeurs	Écrit du code pour la ServiceNow plateforme.		#
Autres rôles client	Autres rôles client		#
Partenaires de service de confiance	Assiste à des sessions de ServiceNow coaching de l'accélérateur Impact pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider le client à l'avenir.		#

Informations / 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

Exclusions

Cet accélérateur 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 avec des instances séparées par domaine.

ServiceNow les ressources ne sont pas responsables de la mise en œuvre des recommandations sur les instances de sous-production ou de production du Client.

Optimisez votre gestion des actifs matériels

L'accélérateur Optimisez votre gestion des actifs matériels (HAM) fournit des conseils sur le maintien et la gouvernance de l'intégrité de Hardware Asset Management afin d'optimiser la valeur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble

Optimisez votre gestion des actifs matériels fournit aux clients d'Impact une évaluation de leur implémentation HAM actuelle. Cet accélérateur comprend une démonstration appliquée des capacités de 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.

Pour plus d'informations sur HAM, reportez-vous à la section Hardware Asset Management ServiceNow.

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les forfaits 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 session

- 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 liées à Gestion des actifs matériels

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du 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 business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur(s) système (obligatoire)	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le ServiceNow support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ressources et responsabilités du client (suite)

Ressource client	Responsabilités
Administrateur(s) CMDB (obligatoire)	Expert technique responsable de la gestion de la CMDB.
Administrateur(s) HAM (recommandé)	Expert en la matière responsable de la gestion de 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 processus applicable.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à des sessions de ServiceNow coaching de l'accélérateur Impact pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider 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 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 la mise en œuvre des recommandations sur les instances de sous-production ou de production des clients.

Optimisez votre gestion des actifs IT

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 gestion des actifs informatiques par le biais de HealthScan, ainsi que des recommandations sur la façon de répondre à ces résultats. Il vise à aider les clients à comprendre comment identifier les domaines problématiques dans votre configuration ITAM, y compris un examen des principaux domaines problématiques et des meilleures pratiques sur la meilleure façon de combler les lacunes.

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les forfaits 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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Mise en service d’une instance temporaire
- Exécution du portefeuille ITAM HealthScan
- Analyse des résultats d’intégrité d’ITAM

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 l’IT Asset Management
  - Analyse de l’intégrité ITAM
  - Problèmes prioritaires ou domaines déficients (jusqu’à 3)
  - Pratiques exemplaires et actions recommandées pour combler les lacunes

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client - jusqu’à 60 min)

Opportunité de questions-réponses liées à IT Asset Management

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du 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 business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur(s) système (obligatoire)	Préserve la stabilité et la facilité d’utilisation de la plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le ServiceNow 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 des sessions de ServiceNow coaching de l’accélérateur Impact pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider 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 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).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

ServiceNow n’est pas responsable de la mise en œuvre des recommandations d’IT Asset Management sur les instances de sous-production ou de production du client.

Optimisez votre Découverte ITOM

Fournit des aperçus 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

Optimisez votre découverte ITOM fournit aux clients d’impact une analyse des domaines de découverte ITOM courants via HealthScan, ainsi que des recommandations sur la façon de traiter ces résultats. Obtenez de l’aide pour mieux comprendre la mise en œuvre de votre CMDB, y compris un examen des principaux domaines difficiles et des pratiques de pointe sur la meilleure façon de combler les lacunes.

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les forfaits 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 de Découverte ITOM

- Mise en service d’une instance temporaire
- Exécution du portefeuille HealthScan de Découverte ITOM
- Analyse des résultats de l’intégrité de Découverte ITOM

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 Découverte ITOM
  - Problèmes prioritaires ou domaines déficients (jusqu’à 3)
  - Pratiques exemplaires et actions recommandées pour combler les lacunes

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

Ressources et responsabilités du 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 business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ressources et responsabilités du client (suite)

Ressource client	Responsabilités
Administrateur(s) système (obligatoire)	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le ServiceNow 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)	Partie prenante primaire pour Discovery.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à des sessions de ServiceNow coaching de l'accélérateur Impact pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider 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 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 la mise en œuvre des recommandations ITOM Discovery sur les instances de sous-production ou de production du Client.

Optimisez votre Platform Analytics

L'accélérateur Optimiser votre Platform Analytics fournit des conseils sur le maintien et la gouvernance de l'intégrité de Platform Analytics afin d'optimiser la valeur.

Vue d'ensemble

Optimisez votre Platform Analytics fournit aux clients d'Impact une évaluation de leur implémentation Platform Analytics actuelle. Cette offre comprend une démonstration appliquée des options de la configuration avancée de Platform Analytics, notamment 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 plus d'informations sur Platform Analytics, reportez-vous à la section Available Platform Analytics Solutions .

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les forfaits Guidé, Avancé et Total.

Offert conformément aux descriptions applicables ServiceNow Impact du Forfait et de l'Accélérateur disponibles sur https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html .

Ce que vous obtenez

Préparation de la session

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Mise en service d'une instance temporaire
- Analyse HealthScan de Platform Analytics
- 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
- Configurer Platform Analytics pour réussir :
  - Examiner les comparaisons avec l'implémentation du système de base
  - Créer des mesures et des tâches personnalisées
- Découvrez les éléments suivants :
  - Analyse avancée des tables et des performances
  - Options d'espace de travail et d'expérience utilisateur
- Discuter des pratiques exemplaires 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

Ressources et responsabilités du 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 business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur(s) système (obligatoire)	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme en effectuant la ServiceNow maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux applications ServiceNow et en contribuant aux ServiceNow versions logicielles en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Responsable des rapports (obligatoire)	Rencontre le consultant de l'accélérateur d'impact ServiceNow , 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 du code pour la ServiceNow plateforme.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ressources et responsabilités du client (suite)

Ressource client	Responsabilités
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 processus applicable.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à des sessions de ServiceNow coaching de l'accélérateur Impact pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider le client à l'avenir.

Informations / 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 accélérateur 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 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

Optimiser votre sécurité fournit aux clients d'Impact un aperçu de leurs configurations de sécurité d'instance ServiceNow existantes et des bonnes pratiques de sécurité de l'instance, ainsi qu'une démonstration des paramètres de sécurité d'instance qui peuvent être activés pour améliorer davantage la sécurité de l'instance. Elle 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 Guided, Advanced 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)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Examen de :

- Instance temporaire
- Guide de configuration de sécurité
- Score ISC
- Constatations et recommandations
- Simulation des changements recommandés dans l'instance temporaire

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client - jusqu'à 60 min)

Opportunité de questions-réponses liées aux configurations de sécurité de l'instance

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités
Responsable de la sécurité ServiceNow : obligatoire	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 - 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.
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.
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 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 changements de configuration de sécurité recommandés dans vos instances de sous-production ou de production

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Optimisez votre gestion des actifs logiciels

L'accélérateur Optimiser votre gestion des actifs logiciels (SAM) fournit des conseils sur le maintien et la gouvernance de l'intégrité de la gestion des actifs logiciels afin d'optimiser la valeur.

Vue d'ensemble

Optimisez votre gestion des actifs logiciels fournit aux clients d'Impact une évaluation de leur implémentation SAM actuelle. Cet accélérateur comprend une démonstration appliquée des capacités de SAM pour réduire les coûts informatiques et 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.

Consultez la rubrique Software Asset Management pour plus d'informations sur SAM.

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les forfaits 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 session

- 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 Vérification de l'intégrité ITAM

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

- Comprend les éléments suivants :
  - Vue d'ensemble des options et fonctionnalités avancées de SAM
  - Examiner les résultats de la vérification de l'intégriité et de HealthScan
  - 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 (en option sur demande du client – jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses liées à Software Asset Management

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du 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 business et la ServiceNow

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ressources et responsabilités du client (suite)

Ressource client	Responsabilités
	feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur(s) système (obligatoire)	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le ServiceNow 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 (obligatoire)	Expert technique responsable de la gestion de la CMDB.
Administrateur(s) SAM (recommandé)	Expert technique responsable de la gestion 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 processus applicable.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à des sessions de ServiceNow coaching de l'accélérateur Impact pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider 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 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 la mise en œuvre des recommandations sur les instances de sous-production ou de production d'un client.

Optimisez votre agent virtuel

Les accélérateurs Optimiser votre agent virtuel fournissent des conseils pour divers aspects de l'agent virtuel sur votre plateforme ServiceNow.

- Optimisez votre Agent virtuel : évaluation
- Optimisez votre agent virtuel : NLU (Compréhension du langage naturel)
- Optimisez votre agent virtuel – Surveillance des performances
- Optimisez votre agent virtuel – UX (Expérience utilisateur)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Optimisez votre Agent virtuel : évaluation

L'accélérateur d'évaluation Optimisez votre agent virtuel fournit des conseils pour affiner la configuration de l'agent virtuel afin d'optimiser la valeur.

Vue d'ensemble

L'accélérateur d'évaluation Optimisez votre agent virtuel fournit aux clients d'Impact une évaluation de l'Agent virtuel avec les meilleures pratiques et des conseils prescriptifs pour améliorer la configuration d'Agent virtuel. L'examen de la lecture de l'évaluation d'Agent virtuel, les 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 section Virtual Agent .

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les packages Advanced et Total.

Proposé conformément aux descriptions applicables du package ServiceNow Impact et de l'accélérateur .

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 de l'agent virtuel
- Qu'est-ce qui définit un bon chatbot ?
- Lecture de l'évaluation d'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 sur demande du client, jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions et réponses liées à l'évaluation d'Agent virtuel

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités
Responsable d'Agent virtuel (obligatoire)	Expert technique responsable de l'implémentation ServiceNow de l'Agent virtuel ITSM.
Administrateur(s) système (obligatoire)	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme en effectuant la ServiceNow maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux applications ServiceNow et en contribuant aux ServiceNow versions logicielles en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Développeur(s) (obligatoire)	Écrit du code pour la ServiceNow plateforme.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à des sessions de ServiceNow coaching de l'accélérateur Impact pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider le client à l'avenir.

Informations demandées

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

Exceptions

Cet accélérateur 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 changements de configuration recommandés dans vos instances de sous-production ou de production

Optimisez votre agent virtuel : NLU (Compréhension du langage naturel)

Optimisez votre agent virtuel – NLU (Natural Language Understanding) Accelerator fournit des conseils sur le réglage fin des modèles NLU afin d'optimiser la valeur.

Vue d'ensemble

L'accélérateur Optimiser votre agent virtuel – NLU fournit aux clients d'Impact une évaluation de la conception et des performances du modèle avec des conseils prescriptifs pour aborder et améliorer l'expérience de l'agent virtuel. Une évaluation de l'état actuel des modèles NLU d'Agent virtuel, une vue d'ensemble des bonnes pratiques, une analyse approfondie des fonctionnalités NLU et des recommandations sur la meilleure façon d'améliorer les performances en continu sont incluses.

Pour en savoir plus sur l'Agent virtuel, reportez-vous à la section Virtual Agent .

Remarque :
Cet accélérateur est disponible dans les packages `Advanced et Total`.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Proposé conformément aux descriptions applicables du package ServiceNow Impact et de l'accélérateur .

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 des énoncés, des entités et du vocabulaire)
- Démonstration des fonctionnalités avancées de la NLU
- Recommandations prescriptives pour améliorer et gérer les modèles

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client, jusqu'à 60 minutes)

Possibilité de questions et réponses sur les modèles NLU d'Agent virtuel

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités
Responsable d'Agent virtuel (obligatoire)	Expert technique responsable de l'implémentation ServiceNow de l'Agent virtuel ITSM.
Administrateur(s) système (obligatoire)	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme en effectuant la ServiceNow maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux applications ServiceNow et en contribuant aux ServiceNow versions logicielles en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Développeur(s) (obligatoire)	Écrit du code pour la ServiceNow plateforme.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à des sessions de ServiceNow coaching de l'accélérateur Impact pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider le client à l'avenir.

Informations demandées

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exceptions

Cet accélérateur 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 changements de configuration recommandés dans vos instances de sous-production ou de production

Optimisez votre agent virtuel – Surveillance des performances

L'accélérateur Optimiser votre agent virtuel - Surveillance des performances fournit des conseils sur le réglage fin des performances de l'agent virtuel afin d'optimiser la valeur.

Vue d'ensemble

L'accélérateur de surveillance des performances Optimiser votre agent virtuel fournit aux clients d'Impact une évaluation des performances de l'agent virtuel avec des conseils prescriptifs sur les outils permettant de mesurer le succès et d'identifier les opportunités d'amélioration. Examiner les tableaux de bord et les outils connexes, puis fournir des recommandations sur la meilleure façon d'améliorer et d'optimiser la valeur de l'agent virtuel.

Pour en savoir plus sur l'Agent virtuel, reportez-vous à la section Virtual Agent .

Remarque :
Cet accélérateur est disponible dans les packages `Advanced et Total`.

Proposé conformément aux descriptions applicables du package ServiceNow Impact et de l'accélérateur .

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 l'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 :

- Vue d'ensemble de la mesure de la réussite d'Agent virtuel
- Bonnes pratiques de maintenance d'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 sur demande du client, jusqu'à 60 minutes)

Possibilité de questions et réponses sur les modèles NLU d'Agent virtuel

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités
Responsable d'Agent virtuel (obligatoire)	Expert technique responsable de l'implémentation ServiceNow de l'Agent virtuel ITSM.
Administrateur(s) système (obligatoire)	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme en effectuant la ServiceNow maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux applications ServiceNow et en contribuant aux ServiceNow versions logicielles en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Développeur(s) (obligatoire)	Écrit du code pour la ServiceNow plateforme.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à des sessions de ServiceNow coaching de l'accélérateur Impact pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider le client à l'avenir.

Informations demandées

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

Exceptions

Cet accélérateur 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 changements de configuration recommandés dans vos instances de sous-production ou de production

Optimisez votre agent virtuel – UX (Expérience utilisateur)

L'accélérateur Optimiser votre agent virtuel – Expérience utilisateur (UX) fournit des conseils sur l'optimisation des conversations d'Agent virtuel afin d'optimiser la valeur.

Vue d'ensemble

L'accélérateur Optimiser votre agent virtuel 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, un aperçu des meilleures pratiques en matière de conception conversationnelle et des recommandations sur la meilleure façon de s'améliorer sont inclus.

Pour en savoir plus sur l'Agent virtuel, reportez-vous à la section Virtual Agent .

Remarque :
Cet accélérateur est disponible dans les packages *Guided, Advanced et Total*.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Proposé conformément aux descriptions applicables du package ServiceNow Impact et de l'accélérateur .

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 :

- Bonnes pratiques en matière de conception conversationnelle
- Concevoir des conversations efficaces
- Démonstration des meilleures pratiques en matière de conception conversationnelle
- Conseils prescriptifs sur la façon d'améliorer l'expérience

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client, jusqu'à 60 minutes)

Opportunité d'obtenir des questions et réponses liées à l'expérience utilisateur d'Agent virtuel

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités
Responsable d'Agent virtuel (obligatoire)	Expert technique responsable de l'implémentation ServiceNow de l'Agent virtuel ITSM.
Administrateur(s) système (obligatoire)	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme en effectuant la ServiceNow maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux applications ServiceNow et en contribuant aux ServiceNow versions logicielles en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Développeur(s) (obligatoire)	Écrit du code pour la ServiceNow plateforme.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à des sessions de ServiceNow coaching de l'accélérateur Impact pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider le client à l'avenir.

Informations demandées

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exceptions

Cet accélérateur 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 changements de configuration recommandés dans vos instances de sous-production ou de production

Instance de prestation de services Impact (anciennement Impact Digital Experience)

Le Instance de prestation de services Impact (IDI) est un portail centralisé et interactif où vous pouvez accéder à vos Impact outils et avantages.

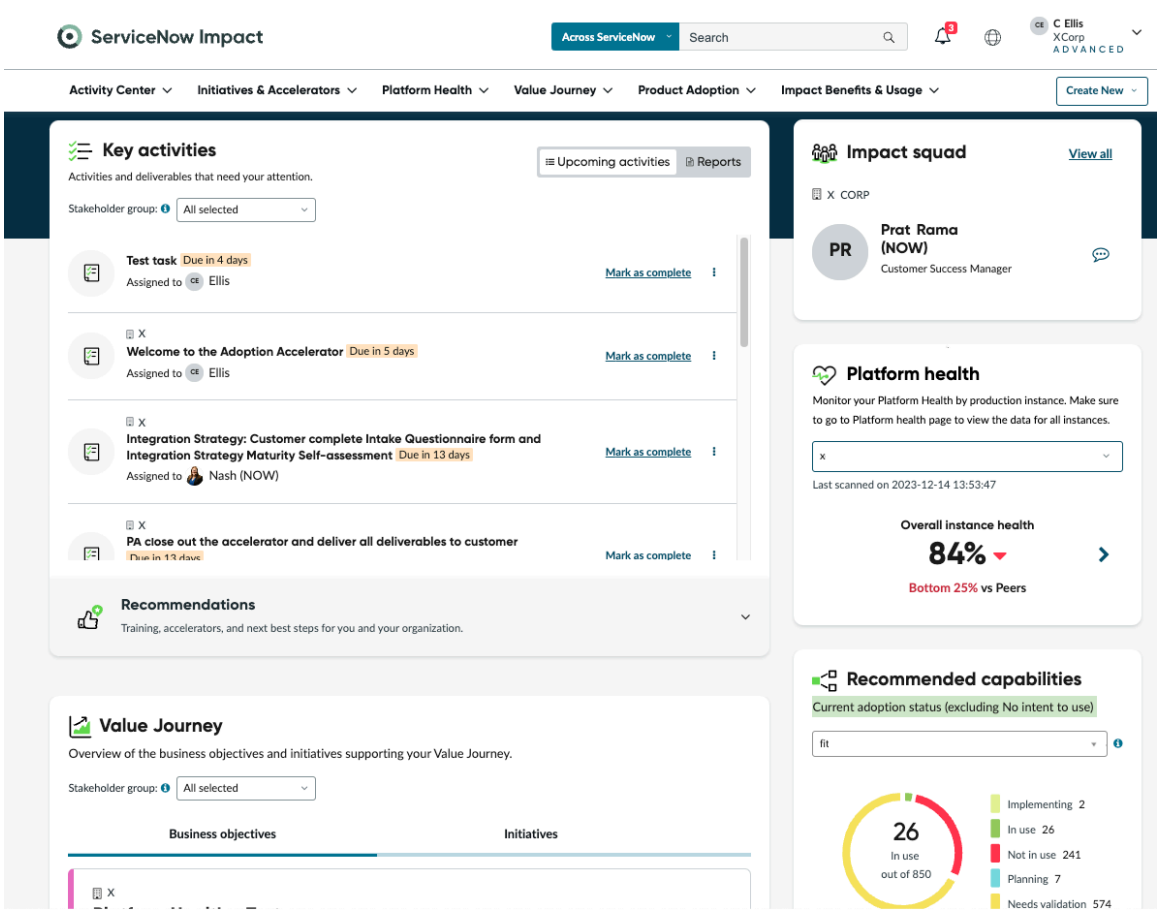
IDI Vue d'ensemble

Regardez la vidéo de présentation d'Impact pour commencer avec Impact.

https://player.vimeo.com/video/982119213?badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Remarque :
Votre Impact équipe vous envoie des informations de connexion pour accéder à votre IDI portail.

Page d'accueil



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Certaines parties peuvent ne pas être disponibles pour les clients dans les centres de IDI 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)

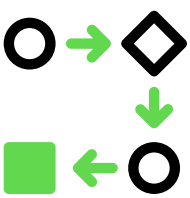
Options de menu de navigation d'Impact

	Menu	Détails
	Centre d'activités	• Collaborez avec votre équipe Impact et obtenez une vue complète de toutes les activités soutenant votre parcours de valeur, y compris les conversations, les tâches, les notifications, les fichiers et les réunions. • Centre d'activités Toutes les recommandations: recommandations personnalisées qui vous aident à atteindre vos objectifs business plus rapidement.
	Initiatives et accélérateurs	• Catalogue d'initiatives: engagements et axes de travail activables qui soutiennent votre transformation numérique. • Catalogue de l'accélérateur: offres à périmètre fixe avec des experts derrière chaque option pour fournir rapidement de la valeur exactement là où vous en avez besoin
	Intégrité de la plateforme	Intégrité de la plateforme montre à quel point vous êtes aligné sur ServiceNow les bonnes pratiques techniques et donnez des recommandations d'amélioration : • Assistance aux développeurs Impact: proposé avec les packages Advanced et Total Impact qui permettent aux administrateurs et aux utilisateurs autorisés d'accéder à un ServiceNow ingénieur de support pour les aider à résoudre les problèmes techniques liés aux personnalisations existantes de la plateforme. • Impact Instance Observer: un outil de surveillance de l'observabilité et des performances qui vous permet de suivre l'intégrité et les performances de votre instance • HealthScan: 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 deviennent disponibles une fois la phase Impact Foundations terminée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Options de menu de navigation d'Impact (suite)

	Menu	Détails
	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 au fil du temps. • Rapports sur la valeur commerciale: à la fin de l'année, ou de votre autre période de reporting, votre équipe Impact effectue une évaluation de la réalisation de la valeur et capture les données dans un rapport de valeur.
	Adoption des produits	Affichez vos options, vos feuilles de route d'adoption de produits et vos abonnements pour votre ServiceNow instance : • Cartes d'options: consultez les applications ou les options à votre disposition pour atteindre vos objectifs d'affaires. • Feuilles de route pour l'adoption des produits: affichez une séquence d'implémentation recommandée pour vos capacités, organisée en phases spécifiques pour une implémentation optimale. • Abonnements: consultez 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 des études de cas, des opportunités d'apprentissage, l'assistance aux développeurs, Now Community, etc.

Important :
Pour 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 d'Impact pour plus d'informations.

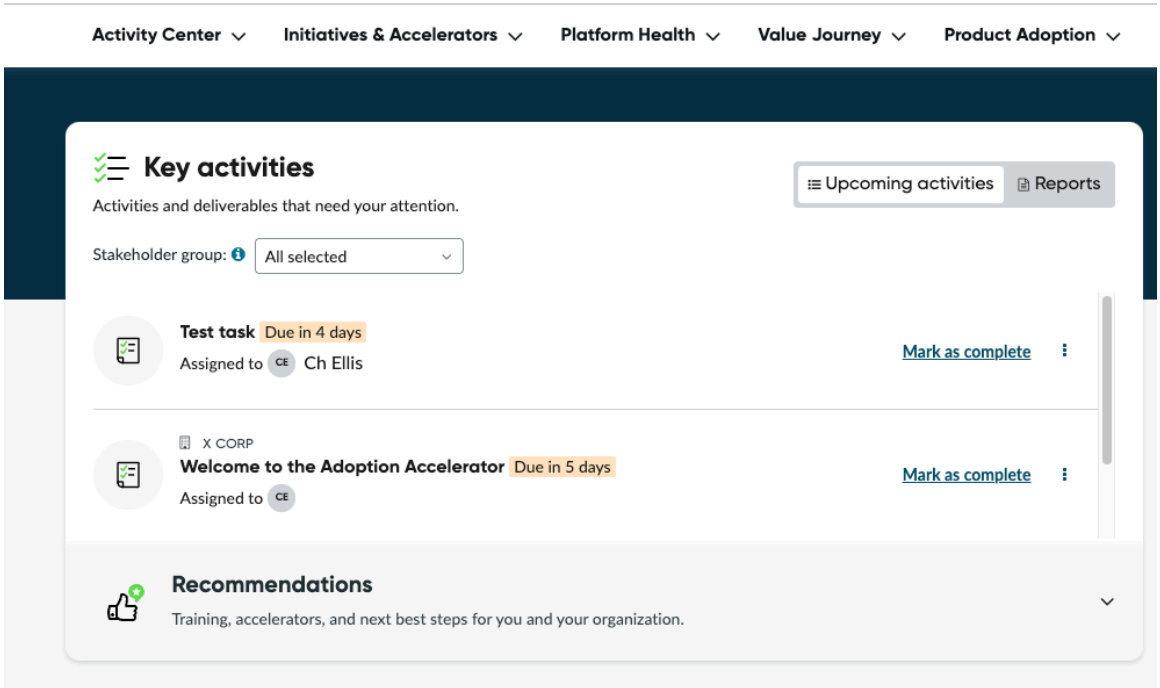
Centre d'activités

Le centre d'activités offre 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 livrables qui requièrent votre attention, tels que les tâches, les recommandations et les communications. Vous pouvez accéder directement à l'enregistrement et effectuer une action. Triez par activités à venir ou affichez un rapport, tel qu'une carte d'options ou un rapport HealthScan. Accédez à votre instantané de parcours de valeur, affichez votre aperçu de l'utilisation de la fonctionnalité Impact et votre solde de crédits d'apprentissage.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Composants du centre d’activités

Section	Utiliser
Conversations	Analysez toutes les conversations auxquelles vous participez. Commencez une conversation à tout moment pour poser une question ou obtenir des conseils de votre équipe Impact.
Toutes les recommandations	Consultez les recommandations de votre équipe. Consultez Centre d’activités 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 à venir liés à l’impact, 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 création de valeur. Toutes les activités, conversations, réunions et tâches sont regroupées en une seule page pour faciliter l’accès.
Fichiers	Accédez aux documents liés à Impact en un seul endroit. Affichez, modifiez et chargez des fichiers pour vous et votre équipe.

Remarque :
Les activités disponibles peuvent différer selon les niveaux d’abonnement Impact.

Conversations du centre d’activités

Analysez toutes les conversations auxquelles vous participez. Commencez une conversation à tout moment pour poser une question ou obtenir des conseils de votre équipe Impact.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les conversations sont personnalisables via la vue Kanban ou une vue de liste. Plusieurs options de filtrage sont également disponibles :

- Numéro de sujet ou de référence
- Groupe de personnes concernées
- Vos conversations ou toutes les conversations
- État de la conversation, ouverte ou fermée

- Réorganisez l'ordre de la conversation Objet du menu d'action pour 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 de nouvelles conversations d'Impact ou gérez les conversations existantes.

Avant de commencer
Rôle requis : utilisateur d'Impact ou exécutif 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 en ajoutant des pièces jointes.

Actions de conversation

Action	Description
Marquer comme priorité élevée	S'affiche comme une 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 personnes concernées ou des destinataires individuels en fonction de la conversation. La partie affectée aura une tâche créée dans le centre d'activités en conséquence.
Changer le propriétaire de la conversation	Permet de transférer le propriétaire de la conversation à partir de l'initiateur de la conversation.
Catégorie de changement	Modifie la catégorie de la conversation.
Modifier l'objet de la conversation	Modifie le sujet de la conversation à partir des sujets disponibles : ○ KPI business ○ Objectifs business

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Action	Description
	○ 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 la 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 un enregistrement connexe	Vous pouvez rechercher d'autres conversations ou d'autres enregistrements dans Impact qui ont le même sujet.
Charger des fichiers	Joignez des fichiers à la conversation.
Ajouter/ supprimer de la liste de surveillance	Gérez qui reçoit la liste de surveillance et quelles conversations font partie de celle-ci.

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

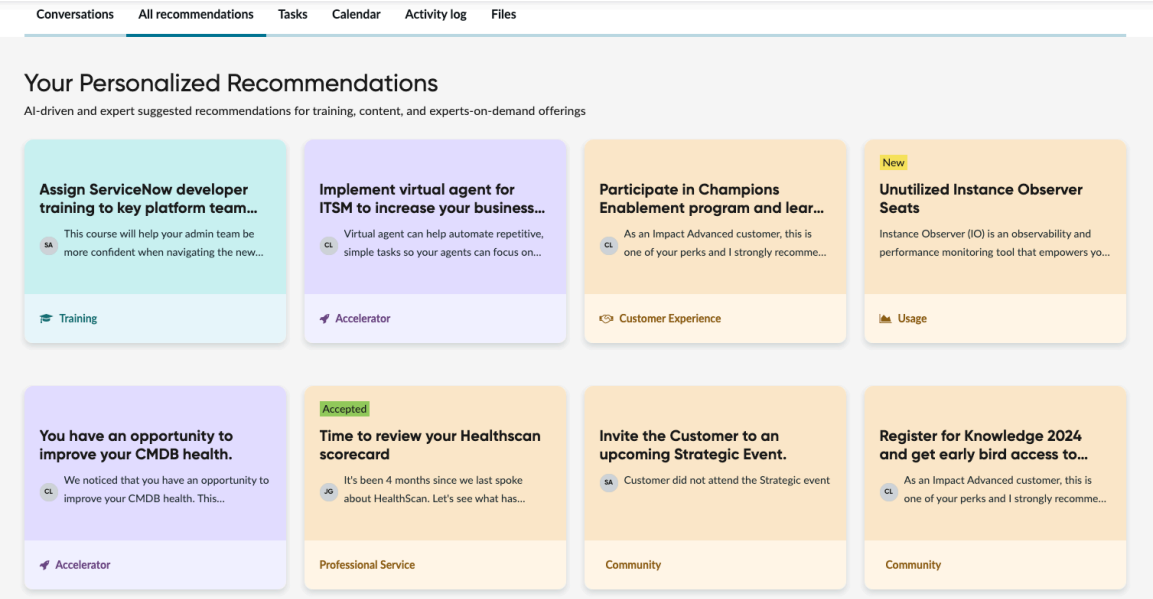
5. Sélectionnez une conversation existante dans le centre d'activités.
6. Dans le menu Actions, choisissez une action et **enregistrez-la**.
   Les changements apportés à la conversation s'affichent.

Centre d'activités Toutes les recommandations

Consultez les recommandations de formation, de contenu et d'experts pour la formation, le contenu et les offres d'experts à la demande.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



- Recommandations basées sur des règles :
  - Un cadre de travail qui donne aux utilisateurs métiers un contrôle sur la configuration et l'enrichissement des recommandations, y compris la possibilité de définir leur champ d'application.
  - Créer de nouveaux types de recommandations à l'aide des données existantes dans Impact à une fréquence prédéfinie et améliorer 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 les recommandations spécifiques et publiez des recommandations contextuelles ou nettoyez les recommandations inutilisées.

Intégrité de la plateforme

Les indicateurs clés de performance (KPI) Tech montrent dans quelle mesure vous êtes en phase avec les bonnes pratiques techniques de ServiceNow, offrent des recommandations d'amélioration et vous aident à surveiller l'intégrité de votre instance.

Diagnostiquer l'intégrité de la plateforme

Les KPI techniques vous permettent de visualiser facilement les KPI technologiques de votre organisation. Pour examiner **l'intégrité de l'instance** de vos KPI techniques avec la liste déroulante **Instance** . Sélectionnez les KPI techniques que vous souhaitez examiner et utilisez les résultats pour passer en revue les informations critiques.

Remarque :
Certaines 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).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sections des KPI techniques

Section	Détails de section
Résumé et points à retenir & Comparer à vos pairs	Le tableau de bord 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 derrière les scores et enfin vous pouvez voir la répartition des scores pour vos KPI technologiques par rapport à vos pairs.
Instantané d'instance	Disponible pour nos clients Advance et Total Impact. Utilisez Instance Observer pour obtenir une vue d'ensemble d'Observability sur toutes vos instances et obtenir des informations complémentaires à leur sujet grâce à 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	Afficher tous les fichiers associés à l'instance

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 approfondir les détails des performances à l'aide d'Instance Observer, qui est pris en charge sur tous les packages Impact, en extrayant des mesures en temps réel et en configurant des alertes de performances. Consultez Impact Instance Observer pour plus d'informations.

Prise en charge

Obtenez une vue de tableau de bord des tickets de votre entreprise, du délai de réponse aux tickets, des tendances des tickets et des changements. Vous pouvez afficher des détails spécifiques sur les changements ou les tickets dans Now Support.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Bénéficiez de l'assistance de développeur pour vous aider à résoudre les problèmes liés au code personnalisé et aux configurations. Affichez le rapport de consommation pour voir les contacts nommés qui peuvent demander l'assistance aux développeurs. Consultez Assistance aux développeurs Impact pour plus d'informations.

Assistance aux développeurs Impact

L'assistance aux développeurs est une offre destinée aux packages Advanced et Total Impact, ainsi qu'aux clients guidés qui achètent un support géré, 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 l'assistance aux développeurs

De nombreux clients utilisent du code et des ServiceNow configurations personnalisés. Lorsque ces personnalisations tombent en panne, l'assistance aux développeurs est là pour vous aider à résoudre et à déboguer ces personnalisations.

Des personnes nommées qui ont été formées pour administrer le service d'abonnement peuvent être désignées afin de demander de l'aide à des ingénieurs du ServiceNow support pour résoudre les problèmes techniques liés aux personnalisations existantes sur la ServiceNow plateforme.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Jusqu'à cinq personnes peuvent être désignées avec le forfait Avancé, et jusqu'à dix personnes peuvent être désignées avec le forfait Total.

Qui contacter

Le cycle de vie de développement de bout en bout du code personnalisé comporte plusieurs étapes. Chacune de ces étapes permet différents niveaux de soutien qui nécessitent l'aide d'équipes spécifiques ServiceNow .

Cycle de vie du code personnalisé de bout en bout

Cycle de vie du code personnalisé	Cas d'utilisation	Livré par
Révision de la conception	1. Aidez-moi à effectuer un examen de la conception pour vérifier la facilité de gestion, les performances et l'évolutivité 2. Aider à déterminer quel est l'outil du système de base approprié à utiliser pour atteindre l'objectif que j'ai atteint 3. Aidez-moi à planifier la bonne architecture	Architecte de plateforme (PA)
Revue de code	Aide au débogage d'une personnalisation prédéfinie/prédéfinie qui ne fonctionne pas comme prévu	Services d'experts
Soutien au développement	Aide pour réparer mon code personnalisé après qu'il se 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 que l'implémentation initiale ou l'implémentation d'un nouveau produit
- Test (UAT, charge, régression, performance)
- Création et conception de nouvelles fonctionnalités et d'améliorations, telles que l'analyse et la conception de nouvelles exigences, ou de nouvelles requêtes de codage
- En ce qui concerne les intégrations, exclut :
  - Comprendre comment l'analyse des données affecte le processus business d'un client
  - Connaissance des systèmes tiers impliqués dans l'intégration

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- 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

Pour en savoir plus sur l'utilisation de l'assistance aux développeurs et obtenir des informations utiles lors de l'envoi 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 09h00 à 17h00, en fonction du fuseau horaire local de la communication du ticket.

- Les tickets sont ouverts avec la priorité P3 et ne peuvent pas faire l'objet d'une escalade. Pour plus d'informations 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 étudiés 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 aux 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 étroite de code ne dépassant pas 200 lignes.
- Disponible pour le nombre d'utilisateurs désignés par Impact abonnement au package (à l'exclusion des administrateurs système clients) :
  - Forfait Cinq pour avancé Impact
  - Dix pour le package total Impact

Remarque :
Reportez-vous à la rubrique Gérer l'accès de l'utilisateur de l'assistance aux développeurs pour désigner des utilisateurs.

Infrastructure:

- Une ou plusieurs 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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégrations:

L’assistance à 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 utiliser les données de l’intégration (uniquement si les données sont importées comme prévu)
- Scripts de cartes de transformation

Créer un ticket d’assistance aux développeurs

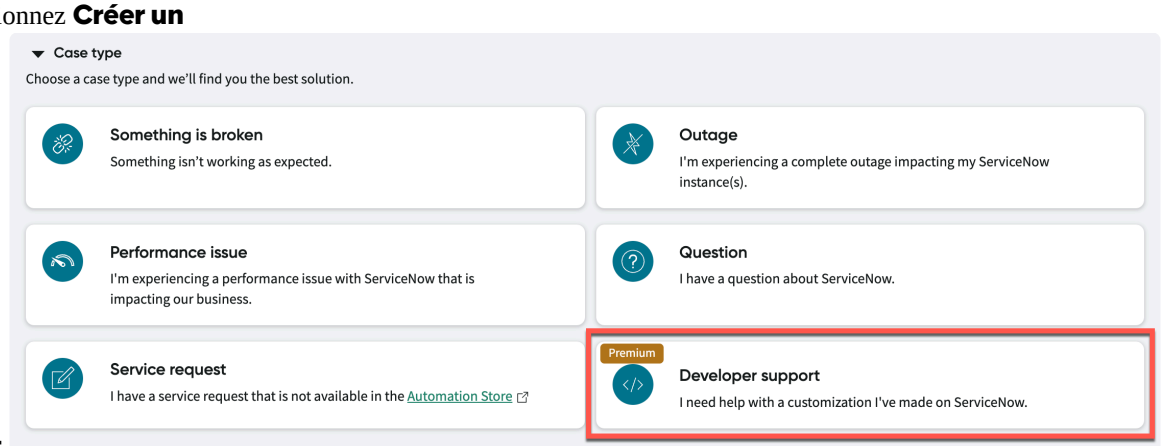
Entrez un ticket de support pour engager l’assistance du support aux développeurs, si vous êtes un contact nommé sur le Impact plan.

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 ticket**.



3. Sélectionnez le type de ticket **Support aux développeurs**.
   Seuls les utilisateurs dont le customer_admin leur a affecté le rôle correct peuvent voir cette vignette Premium Developer Support lors de la création d’un nouveau ticket.
4. Passez en revue les directives d’assistance aux développeurs et validez avec la case à cocher.
5. Sur la page Capture de détails, entrez **l’objet**, la **description** et les **étapes à reproduire**.
6. Confirmez vos coordonnées et votre meilleur moment disponible.
7. Confirmez l’ID de l’instance référencée.
8. Sélectionnez **Confirmer et soumettre** pour soumettre le ticket.
   Une fois le ticket créé et un numéro de ticket généré, vous pouvez ajouter d’autres utilisateurs autorisés sur le compte à la liste de surveillance, ainsi que d’autres commentaires et pièces jointes.

Gérer l’accès de l’utilisateur de l’assistance aux développeurs

Ajoutez des utilisateurs désignés pour entrer un ticket de support pour l’assistance aux développeurs. Les contacts nommés sont responsables de saisir les détails d’un problème spécifique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

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 ne figure pas dans la table, créez-en un nouveau. Consultez Gestion des utilisateurs d'Impact pour en savoir plus.
3. Sélectionnez l'icône **Action** à droite de l'utilisateur.
4. Choisissez **Mettre à jour le rôle/l'accès**.
5. Sous Accès Premium, sélectionnez **Support aux développeurs**.
   Le nombre d'utilisateurs disponibles s'affiche en regard du champ d'affectation.
6. Sélectionnez **Soumettre**.

Que faire ensuite

Examinez l'accès à l'assistance aux développeurs et le nombre d'utilisateurs disponibles.

1. Accédez à votre nom dans le coin supérieur droit du Instance de prestation de services Impact.
2. Sélectionnez **Profil d'entreprise** dans la liste déroulante.
3. Sous Assistance aux développeurs, vous verrez combien d'utilisateurs sont disponibles.

Impact Instance Observer

Instance Observer (IO) est un outil de surveillance de l'observabilité et des performances qui vous permet de suivre l'intégrité et les performances de votre instance en temps quasi réel, tout en fournissant des aperçus historiques.

Vue d'ensemble

IO aide les administrateurs d'instances, les propriétaires de plateforme et les équipes DevOps à accélérer la valeur et à générer les résultats commerciaux souhaités en augmentant la visibilité des performances de l'instance, ce qui aide les clients à stimuler l'innovation rapidement et en toute confiance.

Caractéristiques et avantages

Fonctionnalités principales

- **Surveillance 24h/24 et 7j/7 :** La surveillance des performances de l'instance permet de prendre connaissance des 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:** Métadonnées d'instance instantanées activables fournissant un contexte supplémentaire aux performances de l'instance et accélérant le dépannage.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Application hors instance :** Accès à la 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 des instances.
- **Analytique:** Comparez les mesures au fil du 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.
- **Améliorez 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 la disponibilité :** Surveillance proactive grâce à l'alerte d'Instance Observer Vous pouvez être averti des problèmes potentiels avant qu'ils n'entraînent des temps d'indisponibilité, ce qui vous permet d'agir avant qu'ils n'affectent vos utilisateurs.
- **Améliorer le dépannage :** Lorsque des problèmes surviennent, disposez de métadonnées instantanées exploitables qui accélèrent l'analyse de la cause première et le temps de soulagement.
- **Supprimez 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 générer les résultats commerciaux souhaités

Remarque :
Instance Observer n'est pas disponible avec ServiceNow® Mobile, mais peut être consulté avec un navigateur sur votre équipement mobile.

Fonctionnalités d'Instance Observer

Fonctionnalité 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 le dépannage recommandé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalité et description (suite)

Fonctionnalité	Description
Disponibilité	Afficher l'état de disponibilité de l'instance en temps réel lié à la surveillance ServiceNow : état actif/inactif
Activation des alertes clés et notifications	Flexibilité pour définir des alertes avec des seuils spécifiques à vos besoins professionnels, configurer les membres de votre équipe qui reçoivent les notifications et la méthode.
Analyse	Affichez les comparaisons de performances des mesures clés dans le temps.
Triage	Instantané d'instance ponctuel fournissant des métadonnées pour résoudre les problèmes en cours
Rapports	Générez rapidement des rapports à télécharger et à partager avec les personnes concernées de l'entreprise de votre équipe.
Aide	Obtenez de l'aide sur les outils d'Instance Observer, la révision terminologique, les vidéos explicatives et les documents pertinents.

Matrice de support par package Impact

Certaines fonctionnalités de génération de rapports d'Instance Observer varient selon le forfait Impact auquel vous êtes abonné. Reportez-vous au graphique de la matrice de support ou contactez votre équipe de compte pour plus d'informations.

- ✓ = pris en charge
- X = non pris en charge

Package de fonctionnalités et d'Impact pris en charge

Fonctionnalité	Guidé	Avancé	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 des alertes clés et notifications pour en savoir plus.	X	#	#
Analyse Consultez Analyse pour en savoir plus.	X	X	#

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Package de fonctionnalités et d'Impact pris en charge (suite)

Fonctionnalité	Guidé	Avancé	Total
Détection d'anomalies	X	X	#
Conservation des données	45 jours	6 mois	6 mois

Remarque :
Pour plus d'informations sur la prise en charge des abonnements, reportez-vous à la section Packages Impact.

Limites de l'état de fonctionnement

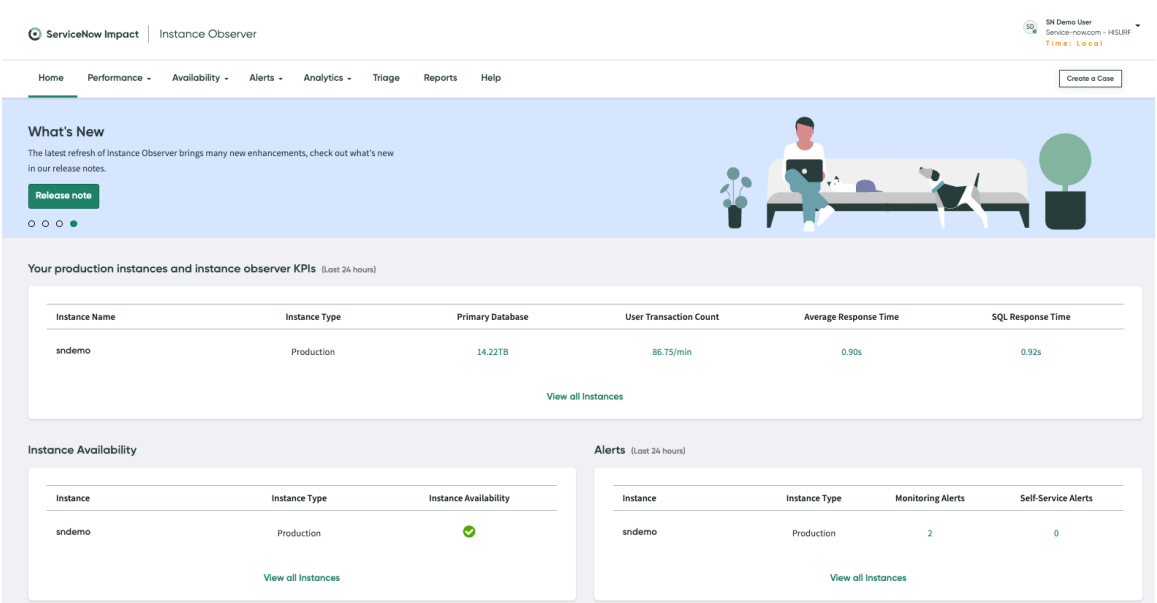
Remarque :
Instance Observer est disponible pour les clients dans les environnements GCC (Commercial and Government Community Cloud). L'E/S n'est actuellement pas disponible dans d'autres environnements réglementés ou sur site.

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 le centre de données, y compris des informations de haut niveau sur les comptes de base de données, le nombre de transactions des utilisateurs, les délais de réponse, etc.

Accédez à la **Impact** > **Intégrité de la plateforme** > **Moniteur** > **Instance Observer**.



Remarque :
La prise en charge des **alertes** d'Instance Observer 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 les données de télémétrie d'Observateur d'instance

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

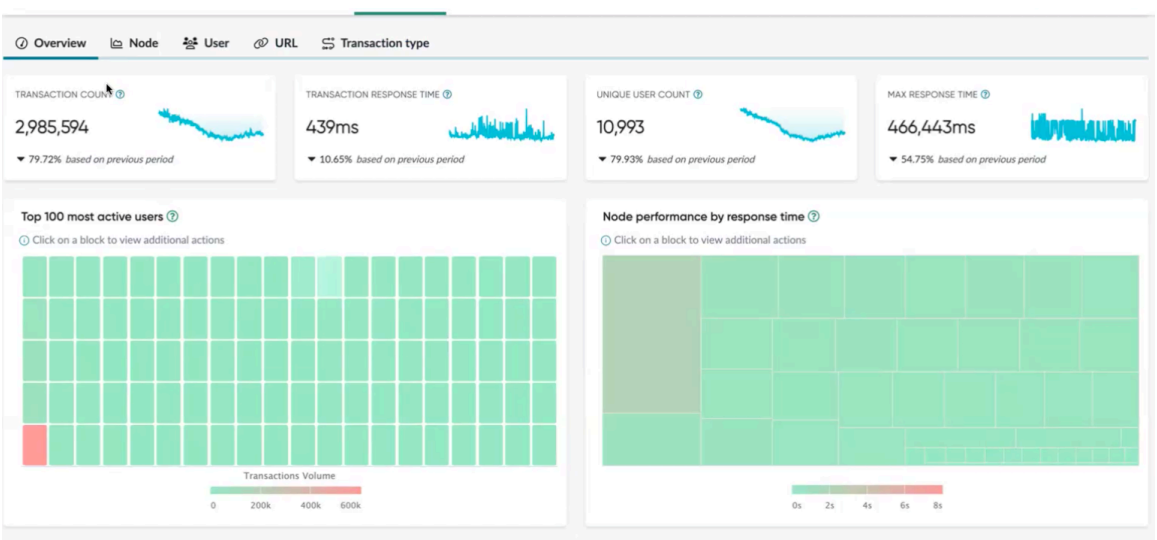
dans les répartitions au niveau du nœud, du type de transaction, de l'URL et de l'utilisateur pour les clients d'Impact Total.

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 transaction, de la panne ou des dégradations de service, et accédez à l'URL spécifique affectée pour les clients 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 à la recherche de valeurs hors norme et de transactions 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 • Délai de réponse de la transaction	Affiche la valeur actuelle, un pourcentage de diminution ou d'augmentation de la tendance historique et un graphique visuel de l'activité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble de l'expérience utilisateur (suite)

Type de données	Description
• Nombre d'utilisateurs uniques • Temps de réponse max.	
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. **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 voir 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.
Délai de réponse du nœud	Sélectionnez un point sur le graphique pour afficher des actions supplémentaires et explorer les détails de la transaction.

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 en profondeur les transactions pour un utilisateur ou un nœud pour une période donnée.

Avant de commencer

Remarque :

Traduction automatique

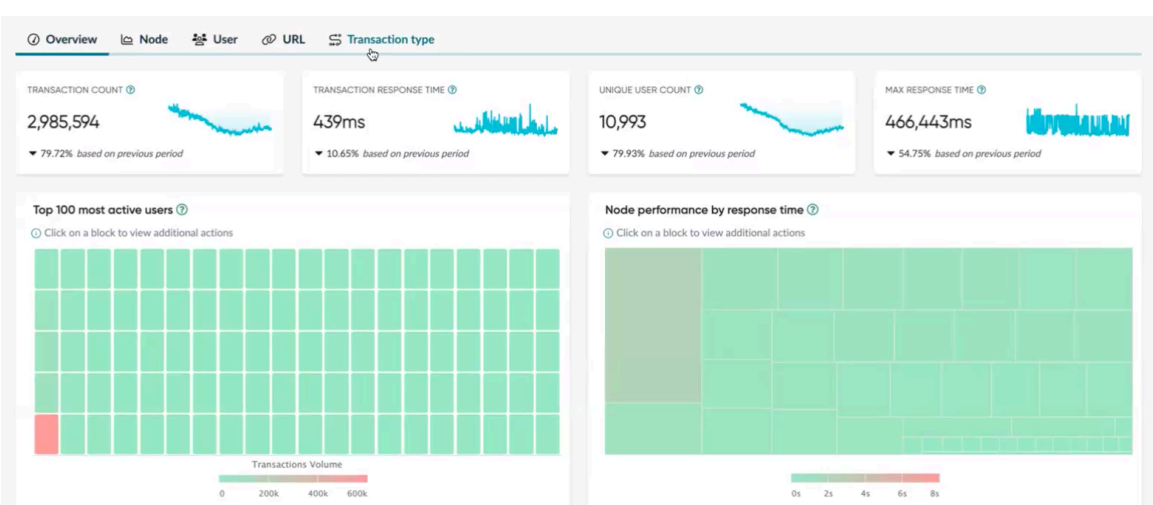
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activer via le portail IDE où l'administrateur client passe en revue les termes et conditions et s'abonne via la page Gérer les autorisations

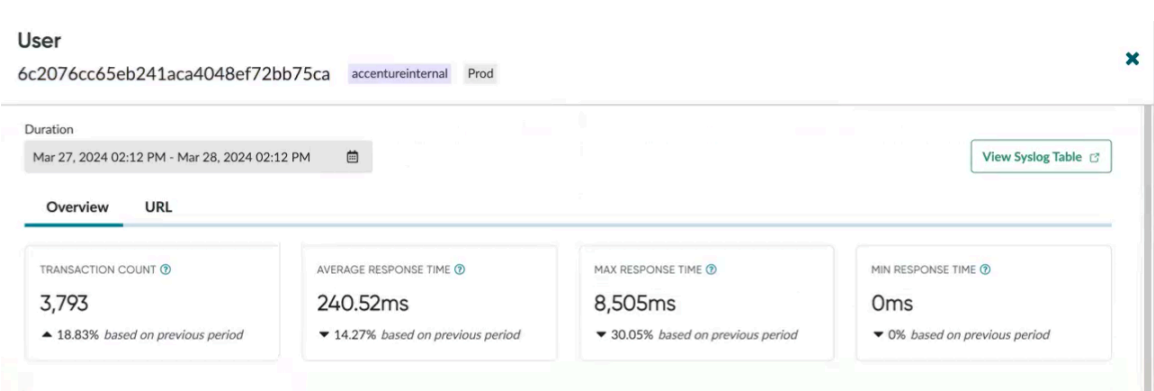
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Impact** > **Intégrité de la plateforme** > **Moniteur** > **Instance Observer** > **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 d'expérience utilisateur.
   Les options d'analyse des données suivantes sont disponibles :
   - Vue d'ensemble
   - Nœud
   - Utilisateur
   - URL
   - Type de transaction



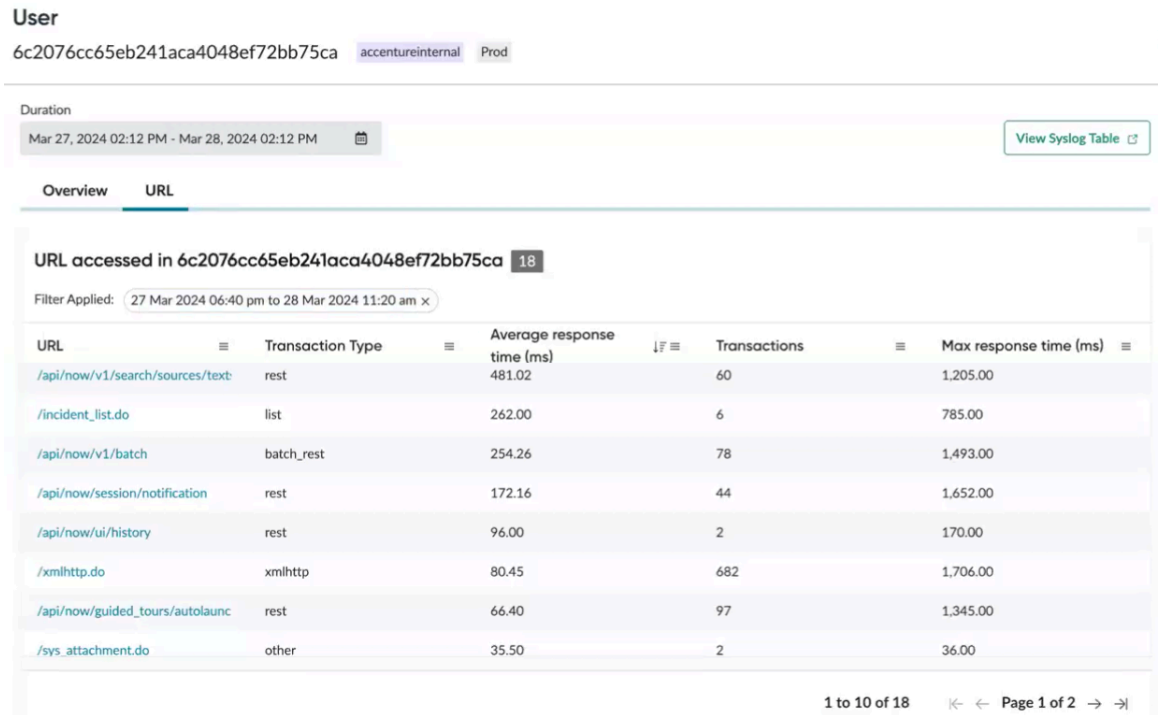
4. Explorez chaque point de données pour ouvrir les détails particuliers.
   Par exemple, sélectionnez un point de données utilisateur sur le graphique. Les détails de la transaction de l'utilisateur s'ouvrent avec différents points de données. Sélectionnez chaque point de données pour approfondir chaque zone.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Sélectionnez l’onglet URL pour accéder à chaque transaction URL spécifique.



Performances

Surveillez toutes vos instances 24h/24 et 7j/7 en un seul endroit avec des mesures et des alertes en temps quasi réel sur les performances et la disponibilité dans Instance Observer. Générez divers graphiques de vue d’ensemble des mesures d’intégrité et de performance de l’instance, puis 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, de l’accès à la télémétrie des performances des instances en temps quasi réel et historique, et visualisez de manière proactive les données de télémétrie des performances des instances entre les instances avec des métadonnées ponctuelles.

Avantages clés

- Affichez les tendances historiques des données de performances.
- 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 de certaines mesures de performances

Introduction aux graphiques de performances

Suivez ces étapes pour générer des graphiques de performances à l’aide d’Instance Observer.

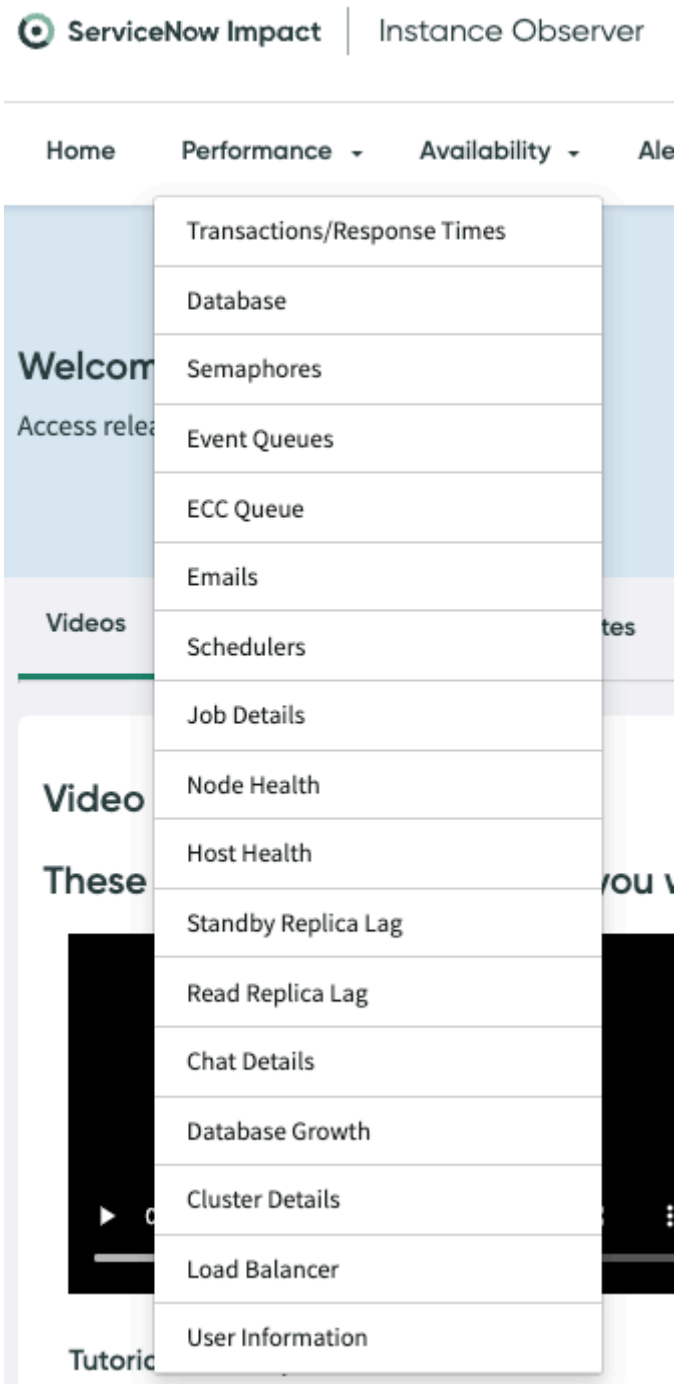
Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Impact** > **Intégrité de la plateforme** > **Moniteur** > **Instance Observer**.
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 compléments

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez **Obtenir un instantané**.

Remarque :
Options disponibles sur les rapports et les graphiques :

- Sélectionnez un point de données pour afficher des actions supplémentaires ou supprimer l'entrée.
- Cliquez avec le bouton droit de la souris pour isoler un point de données.
- Sélectionnez le graphique et faites-le glisser pour l'analyser.
- Téléchargez des fichiers PNG, SVG ou CSV ou affichez des transactions sur l'instance.
- Modifiez le type de rapport.

Corrélation de la cause première

La corrélation de la cause première (RCC) rationalise l'exécution d'une analyse de la cause première en corrélant automatiquement les mesures, les journaux et les informations d'événement pour les symptômes pris en charge sur les instances de production au cours des dernières 24 heures.

Catégories de symptômes du CCR

La fonctionnalité RCC est disponible pour les alertes en libre-service et prend en charge les catégories de symptômes suivantes :

- Mémoire
- Sessions en cours les plus longues
- Transactions lentes
- Purge du cache
- Verrous de base de données
- Impacts sur la base de données

Le tableau décrit les catégories de symptômes et les alertes correspondantes détectées par le moteur RCC.

Catégories de symptômes ciblées et alertes correspondantes

Catégories de symptômes	Description	Alerte correspondante
Impact sur la base de données	Aide l'utilisateur à identifier et à traiter les requêtes SQL étendues ayant un impact sur les performances de la base de données, liées à un temps d'exécution élevé ou à des volumes accrus. Les modèles de requête fournissent des instantanés d'une durée de 30 minutes et 60 minutes à partir du moment où l'impact est observé sur les temps d'exécution des requêtes.	Délai de réponse de la base de données
Purge du cache	Des purges de cache et des redémarrages de nœuds sont détectés, ainsi que des niveaux de saturation de service élevés qui peuvent s'être produits au moment du déclenchement d'une alerte de performances.	Moyenne de sémaphore par défaut
Session en cours la plus longue	Recherche les journaux des sessions les plus longues dans le délai moyen de récupération (MTTR) et identifie le hachage de modèle de transaction principal avec les temps de traitement les plus élevés, puis les ID de transaction.	Moyenne de sémaphore par défaut

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Catégories de symptômes ciblées et alertes correspondantes (suite)

Catégories de symptômes	Description	Alerte correspondante
Transactions lentes	• Identifie les transactions les plus longues à l'aide de la durée totale, y compris le temps ACL, le temps SQL, le temps CPU, le temps de traitement, le temps BR et le temps de script. • Renvoie les ID de transaction, le hachage de modèle et ces mesures pour aider les utilisateurs à identifier les causes spécifiques des transactions de longue durée.	Moyenne de sémaphore par défaut
Mémoire	• Identifie les trois nœuds les plus affectés par les pauses de nettoyage de la mémoire, déterminées par la durée agrégée des pauses. • Identifie toutes les transactions ou les threads de travail sur ces nœuds qui dépassent 200 secondes. **Remarque :** Il est conseillé aux utilisateurs de passer en revue ces fils de discussion de longue durée ou récurrents.	Heure de nettoyage de la mémoire du nœud
Verrous de base de données	Le moteur RCC surveille `les innodb_row_lock_waits` et `les threads_running` pour détecter les événements de verrouillage de base de données anormaux qui se produisent lorsqu'une opération de base de données nécessite un accès exclusif.	Threads en cours d'exécution

États des rapports RCC

Lorsqu'un rapport RCC est généré, plusieurs états sont disponibles :

- RCC En cours : la génération du rapport RCC est en cours de génération
- Généré par RCC : le rapport a été généré avec succès
- Aucun RCC trouvé : lorsqu'il n'y a pas assez d'informations pour générer le rapport
- Échec du RCC : renvoyé en cas de problème technique, généralement corrigé pour régénérer le rapport

Configurer les alertes RCC

Configurez les alertes de corrélation de la cause première (RCC) basées sur une analyse de la cause première effectuée par le RCC d'observateur d'instance.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Impact** > **Intégrité de la plateforme** > **Moniteur** > **Instance Observer**.
2. Dans le menu **Alertes** , sélectionnez **Console des alertes**.
3. Sélectionnez une instance de production.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez **Obtenir un instantané**.
   Les informations relatives aux alertes sont répertoriées dans le tableau.
5. Sélectionnez les options de génération de rapports :
   - Instance
   - Plage de dates
   - Mesures
   - Options :
     - Alertes en libre-service
     - Événements de diagnostics
   - Compléments
6. 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'écarts-types par rapport à la moyenne de façon continue pendant plus de 10 minutes au-dessus ou en dessous de la plage, respectivement. Les anomalies de tâche ciblent les X premiers % de 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 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 d'envoi des alertes en fonction de vos besoins. Il peut s'agir de notifications par e-mail, de messages SMS ou d'intégration.
   - Surveillez en permanence les alertes générées par le système. Examinez régulièrement les anomalies détectées pour comprendre les causes sous-jacentes et prenez les mesures appropriées, telles que l'examen des problèmes potentiels ou la réalisation d'analyses plus approfondies.

Générer un rapport RCC

Générez un rapport détaillé de corrélation de la cause première qui peut être utilisé pour identifier et affiner les problèmes sous-jacents dans votre instance qui ont causé une dégradation des performances et une alerte connexe.

Avant de commencer

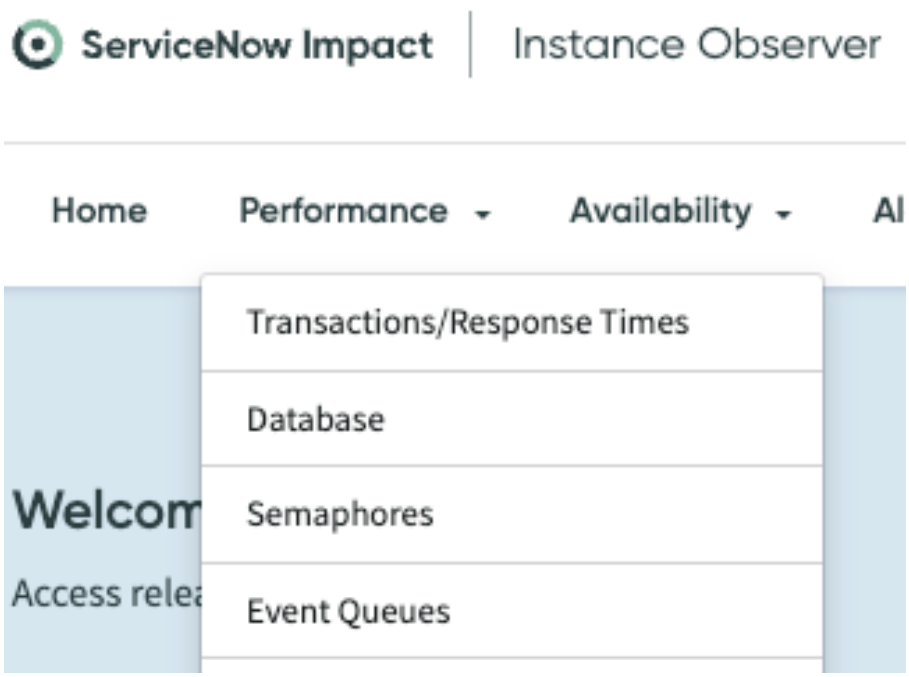
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Impact** > **Intégrité de la plateforme** > **Moniteur** > **Instance Observer**.
2. Dans le menu **Performance** , sélectionnez **Sémaphores**.

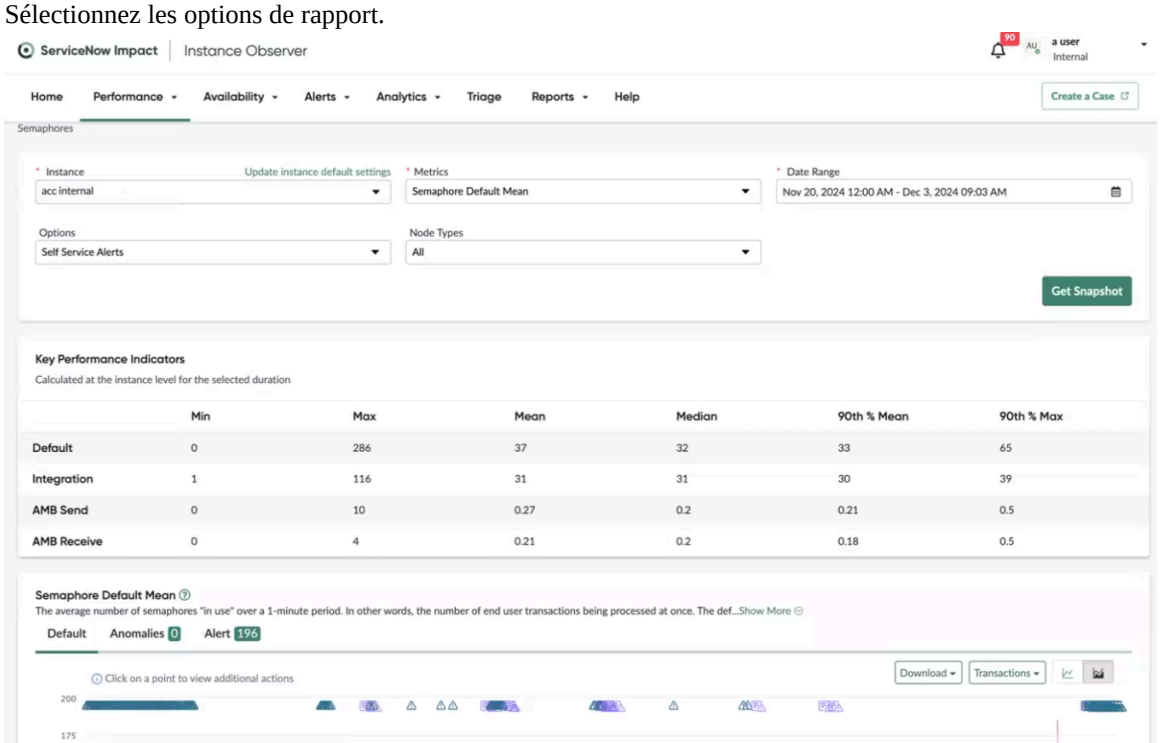
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remarque :
Sélectionnez parmi les catégories de symptômes prises en charge. Pour obtenir des détails, consultez Corrélation de la cause première.

3. Sélectionnez les options de rapport.



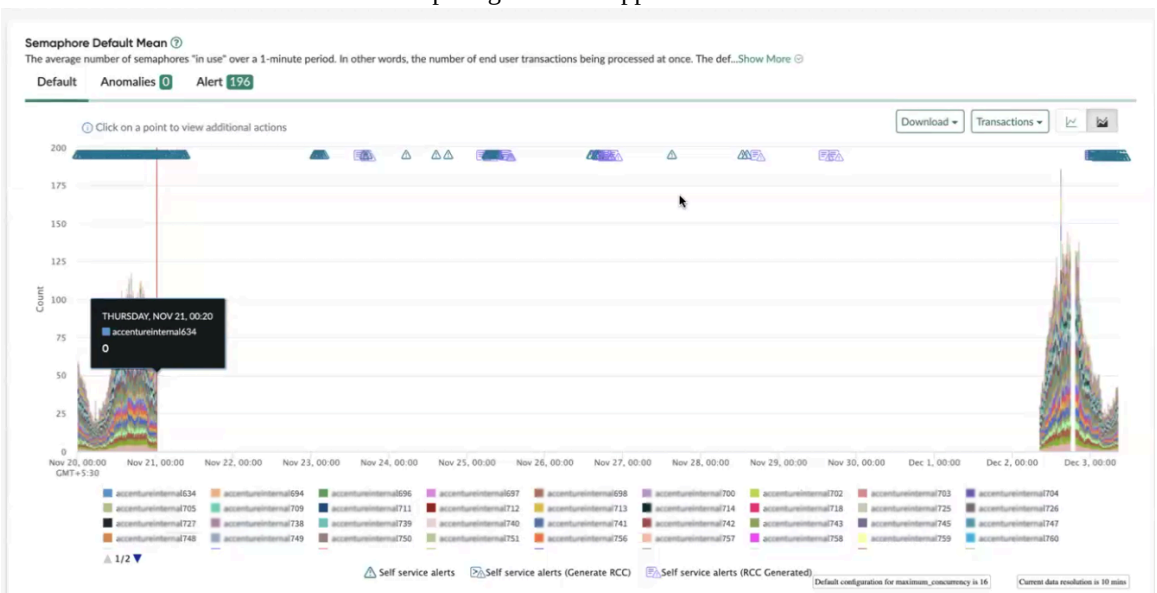
- Instance : seules les instances de production sont prises en charge avec la fonctionnalité RCC.
- Mesures : sélectionnez parmi les mesures disponibles pour la génération de rapports RCC. Reportez-vous à la section Catégories de symptômes du CCR pour Corrélation de la cause première connaître les mesures prises en charge.
- Plage de dates : sélectionner une plage de dates

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Options : sélectionnez le type d'alerte. Pour RCC, les alertes en libre-service sont prises en charge.
- Sélectionnez le type de nœud : Des options sont disponibles dans la liste.

4. Sélectionnez **Obtenir un instantané** pour générer le rapport RCC.



5. Sélectionnez une icône d'alerte dans le rapport pour consulter les informations supplémentaires sur le problème.

Remarque :
Options disponibles sur les rapports et les graphiques :

- Sélectionnez un point de données pour afficher des actions supplémentaires ou supprimer l'entrée.
- Cliquez avec le bouton droit de la souris pour isoler un point de données.
- Sélectionnez le graphique et faites-le glisser pour l'analyser.
- Téléchargez des fichiers PNG, SVG ou CSV ou affichez des transactions sur l'instance.
- Modifiez le type de rapport.

Les informations de l'alerte RCC s'affichent avec l'option permettant de générer la cause première de l'alerte.

6. Sélectionnez **Générer la cause première**.

Un message d'état s'affiche avec les informations de génération RCC.

Que faire ensuite

Consultez la page Historique RCC pour examiner plus en détail les problèmes à l'origine du déclenchement de l'alerte. Consultez Utilisation de l'historique RCC pour effectuer une analyse de la cause première pour plus d'informations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisation de l'historique RCC pour effectuer une analyse de la cause première

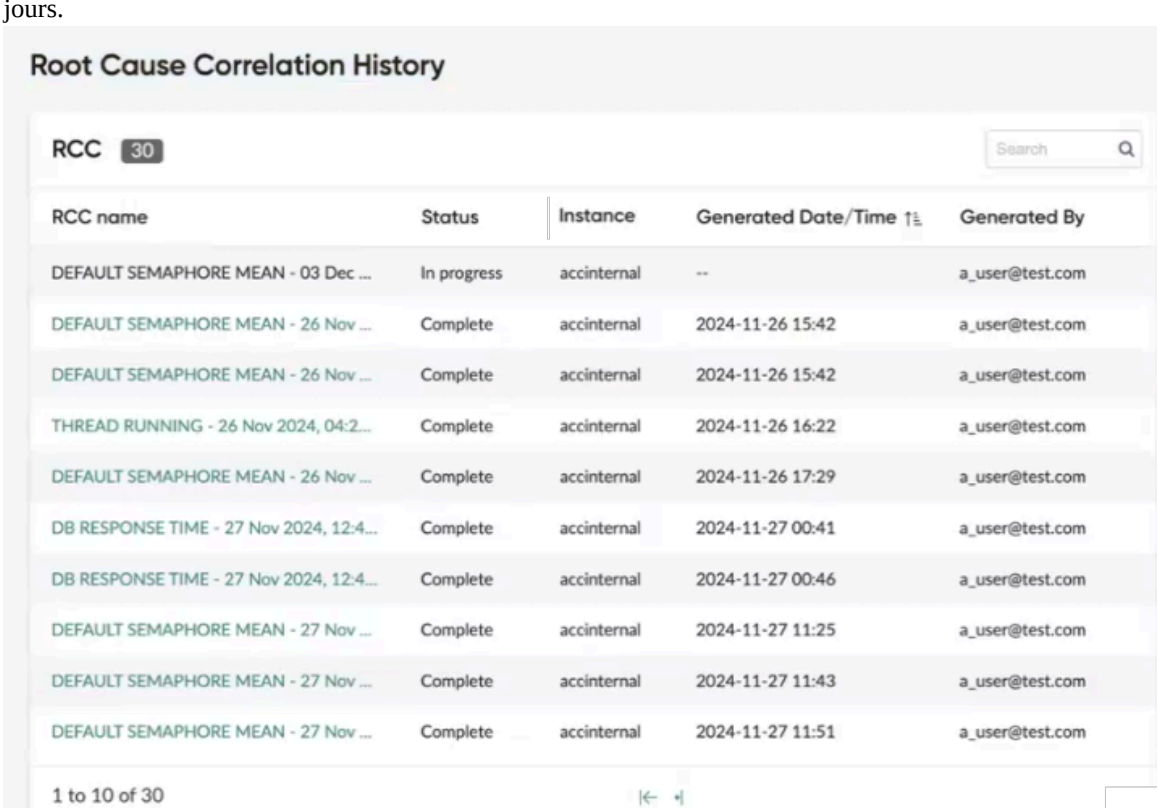
Consultez la page Historique RCC pour examiner plus en détail les problèmes à l'origine du déclenchement d'une alerte.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Impact** > **Intégrité de la plateforme** > **Moniteur** > **Instance Observer**.
2. Dans le menu **Alertes** , sélectionnez Historique de corrélation de la **cause première** pour afficher l'historique des rapports de tous les utilisateurs dans une instance sélectionnée au cours des sept derniers jours.



3. Sélectionnez une entrée RCC pour explorer plus en détail le problème à l'origine de l'alerte.
4. Dans la page Rapports RCC, sélectionnez une entrée avec l'icône Alerte libre-service générée (générée par RCC).
   Lien direct vers le problème à l'origine de l'alerte à partir de la table afin d'examiner le problème plus avant et de rectifier le problème.
5. **Facultatif :** Accédez à la **Impact** > **Intégrité de la plateforme** > **Moniteur** > **Instance Observer**.
6. Dans le menu **Alertes** , sélectionnez **Console des alertes**.
7. Sélectionnez une instance de production.
8. Sélectionnez **Obtenir un instantané**.
   Les informations relatives aux alertes sont répertoriées dans le tableau.

Détection d'anomalies

Instance Observer détecte de manière proactive les anomalies pour les 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 de

Traduction automatique

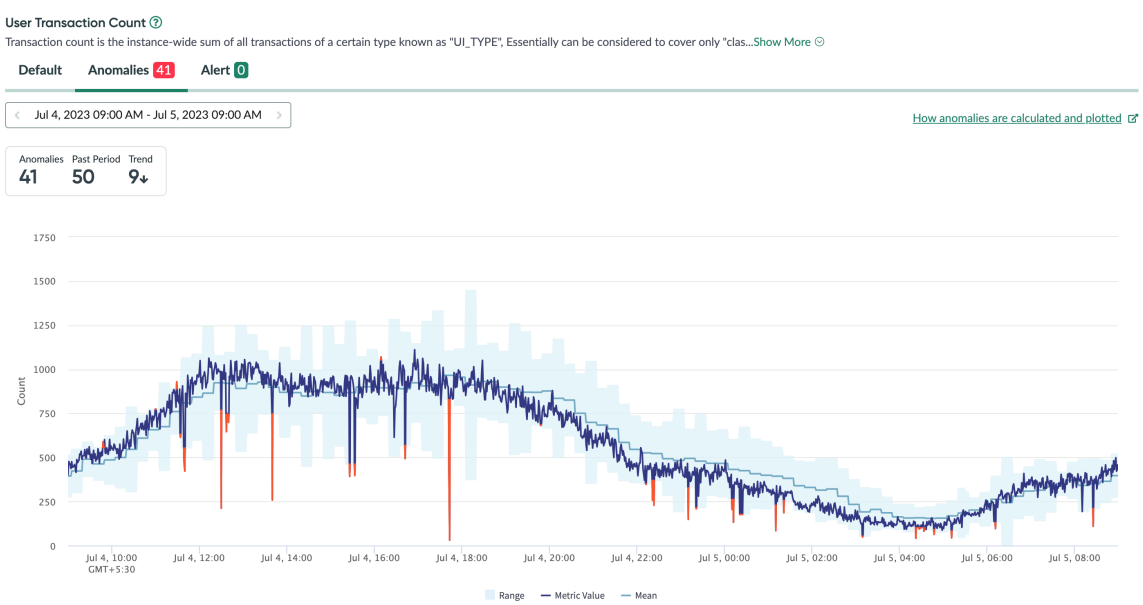
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

mesures basées sur des modèles historiques. Chaque anomalie peut ne pas représenter un problème, mais elle vous notifie et vous permet de décider de la criticité et de configurer 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 au cours d'une période régulièrement répétée. Les mesures non cycliques sont des mesures qui se répètent de manière irrégulière ou en 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** : 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.
- **Délai 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 d'utilisateurs finaux traitées simultanément sur une période d'une minute.
- **Mémoire maximale du nœud** : mémoire maximale en cours d'utilisation en Mo par nœud à un point donné de l'historique. Cette valeur est généralement comprise entre 1 000 Mo et 2 048 Mo.



- L'axe X représente le temps 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 dans le 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 des critères ou de l'algorithme utilisés pour détecter les anomalies.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- La plage représente les limites supérieures et inférieures avec une distribution normale des mesures en fonction de leur modèle d'ensemble de données historiques.
- La ligne moyenne représente la valeur moyenne sur quatre semaines des mesures pour comparer l'écart à un moment donné.

Détection d'anomalie de tâche

Les graphiques des anomalies de tâches suivent le nombre de travaux planifiés en cours d'exécution simultanément pour chaque heure de la journée avec la mesure de superposition de la moyenne du nombre de transactions pour chaque heure. Toute barre du graphique qui comporte une ou plusieurs tâches anormales est mise en surbrillance en rouge. Sélectionnez le lien de détail de l'histogramme pour afficher les détails du niveau du poste.

Les détails de la tâche représenteront les travaux planifiés par heure ainsi que les transactions moyennes respectives de cette instance.

Explorez le nombre de tâches planifiées par heure dans une tâche de récurrence individuelle pour n'importe quelle heure de la journée, puis dans le modèle d'exécution de la même tâche au cours des sept derniers jours. Cela peut aider à exécuter la cause première de bout en bout pour les travaux qui prennent habituellement un temps constant et qui subissent soudainement une augmentation ou une diminution significative du temps d'exécution, indiquant un possible problème de performances.

Critères de tâche de calendrier

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour que la tâche soit considérée comme une tâche planifiée, elle doit satisfaire à au moins un des critères suivants :

- La tâche s'exécute au moins une fois pour chaque jour de la semaine.
- La tâche a été 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 moyenne de 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 d'une anomalie 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, plus 5 multiplié 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 que la durée moyenne d'une tâche au cours des quatre dernières semaines est de dix minutes et que l'écart type est de deux minutes, la plage supérieure sera 10 + (5*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 l'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

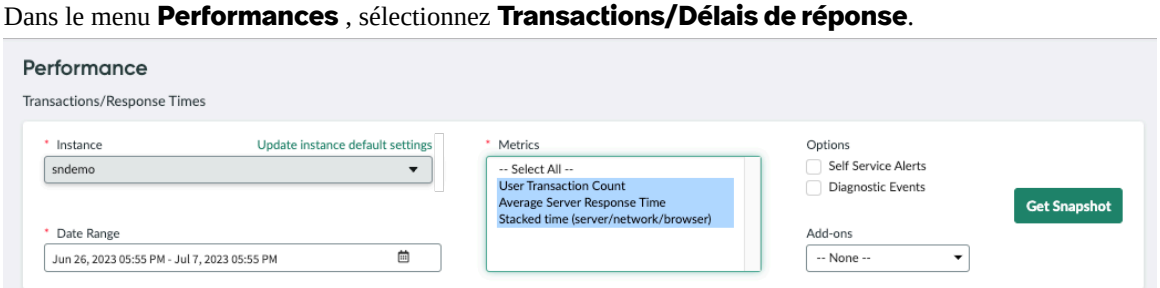
Configurez les alertes d'anomalie en fonction des valeurs hors norme de mesures sur les modèles historiques dans Observateur d'instance.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Impact** > **Intégrité de la plateforme** > **Moniteur** > **Instance Observer**.
2. Dans le menu **Performances** , sélectionnez **Transactions/Délais de réponse**.



3. Sélectionnez les options de génération de rapports :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Instance
- Plage de dates
- Mesures
- Options :
  - Alertes en libre-service
  - Événements de diagnostics
- Compléments

4. Sélectionnez **Obtenir un instantané**.

Remarque :
Options disponibles sur les rapports et les graphiques :

- Sélectionnez un point de données pour afficher des actions supplémentaires ou supprimer l'entrée.
- Cliquez avec le bouton droit de la souris pour isoler un point de données.
- Sélectionnez le graphique et faites-le glisser pour l'analyser.
- Téléchargez des fichiers PNG, SVG ou CSV ou affichez des transactions sur l'instance.
- Modifiez le type de rapport.

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'écarts-types par rapport à la moyenne de façon continue pendant plus de 10 minutes au-dessus ou en dessous de la plage, respectivement. Les anomalies de tâche ciblent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

les X premiers % de 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 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 d'envoi des alertes en fonction de vos besoins. Il peut s'agir de notifications par e-mail, de messages SMS ou d'intégration.
- Surveillez en permanence les alertes générées par le système. Examinez régulièrement les anomalies détectées pour comprendre les causes sous-jacentes et prenez les mesures appropriées, telles que l'examen des problèmes potentiels ou la réalisation d'analyses plus approfondies.

Algorithme de détection d'anomalies

Instance Observer détecte les anomalies à l'aide du modèle statistique de score Z, également appelé méthode univariée.

La détection d'anomalie analyse un ensemble de cinq mesures : mémoire max., moyenne du sémaphore, délai de réponse SQL, délai de réponse du serveur et nombre de transactions. Le modèle de détection a été validé avec des 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 délai de réponse du serveur et le délai de réponse SQL. Les mesures représentant les anomalies à l'aide d'une approche basée sur le seuil supérieur sont la moyenne du sémaphore, la mémoire maximale du nœud et l'exécution des tâches. Reportez-vous à la section Introduction aux graphiques de performances pour en savoir plus 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 pouvant se produire sur un nœud à la fois afin de protéger les ressources sur le nœud. Mesure B, mémoire max. de 2 Go, où chaque mémoire de 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 de seuil n'entraînera pas d'alarme.

Méthodologie de score Z

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 de 0, le score des points de données est identique au score moyen.

La formule de calcul d'un score Z est $z = (x - \mu)/\sigma$:

- x : score brut des données, comme moyenne mobile des 15 minutes précédentes
- μ : la population de données signifie la moyenne des quatre semaines précédentes le même jour, à la même heure et à la même minute
- σ : écart-type de remplissage des données

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

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 ensemble 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 des fêtes 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 véritables anomalies ou valeurs aberrantes 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 en direct l'état de disponibilité de l'instance lié à la surveillance de la plateforme ServiceNow : état actif/inactif

Disponibilité du cloud

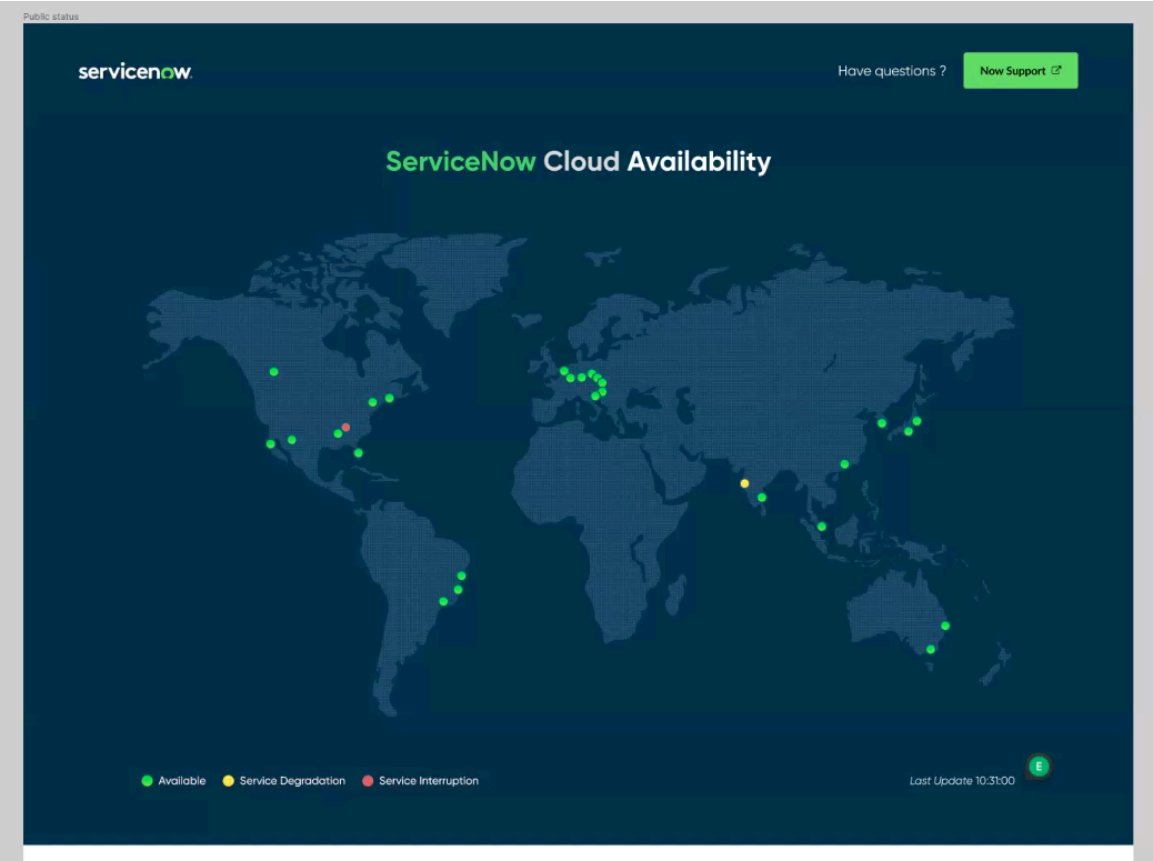
Vérifiez la disponibilité ou l'interruption du centre de données ServiceNow spécifique, la dégradation du service ou l'interruption.

La disponibilité du 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

Traduction automatique

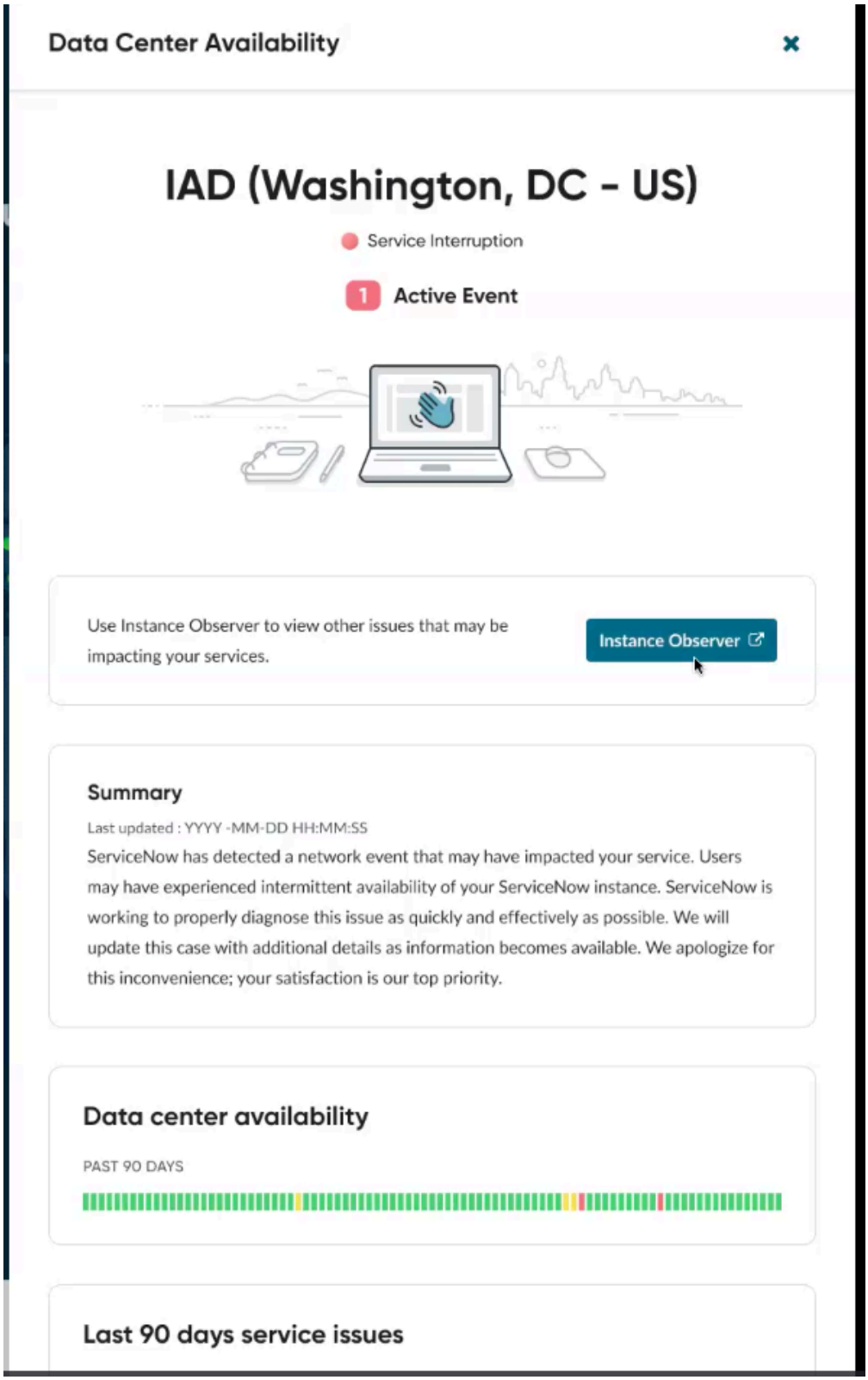
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Voyez quel centre de données est disponible et s'il y a une panne ou une tendance d'activité spécifique. Sélectionnez un centre de données spécifique dans la carte pour développer les détails.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Accédez directement à Instance Observer, affichez les résumés de la disponibilité et les détails des problèmes de service des 90 derniers jours.

Activation des alertes clés et notifications

Utilisez la fonctionnalité d'activation des alertes clés d'observateur d'instance pour définir des alertes avec des seuils historiques à partir d'incréments de quatre semaines spécifiques à vos besoins professionnels et configurer les membres de votre équipe qui reçoivent les notifications.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

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 critiques :

1. **Instance de transaction (augmentation)** : indique que la moyenne de déplacement des transactions augmente d'un certain pourcentage de sa médiane historique pour une certaine période.
2. **Instance de transaction (dépôt)** : indique que la moyenne de déplacement de la transaction 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 s'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 sémaphores par défaut** : indique que la profondeur de la file d'attente de sémaphores par défaut approche des limites de la profondeur maximale de la file d'attente d'un certain facteur au cours d'une certaine période.

Remarque :
Il est important de noter que chaque notification peut ne pas représenter un problème, et 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 agir en conséquence sur une notification afin d'éviter un problème futur.

Instance Observer utilise le P-Score pour évaluer l'utilisation des instances, puis calculer les seuils exclusivement pour ces instances. Le score P est une évaluation déterminée par le nombre de transactions sur une instance, fournissant un score plus élevé lorsque les transactions de l'instance restent constamment stables.

- Lorsqu'une instance répond au P-Score requis pour l'éligibilité, les utilisateurs voient une bannière pour s'abonner à la fonctionnalité d'activation des alertes. Les utilisateurs recevront des seuils intelligents sous la condition **recommandée par E/S** pour les six mesures dérivées des données historiques.
- Si une instance a un P-Score faible, la bannière permettant de s'abonner 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'opter pour la fonctionnalité d'activation des alertes. Les seuils sont actualisés automatiquement chaque semaine pour les instances répondant aux critères P-Score minimum.

Configurer les alertes clés

Suivez ces étapes pour configurer les alertes clés sur une instance où les alertes critiques n'ont pas encore été configurées.

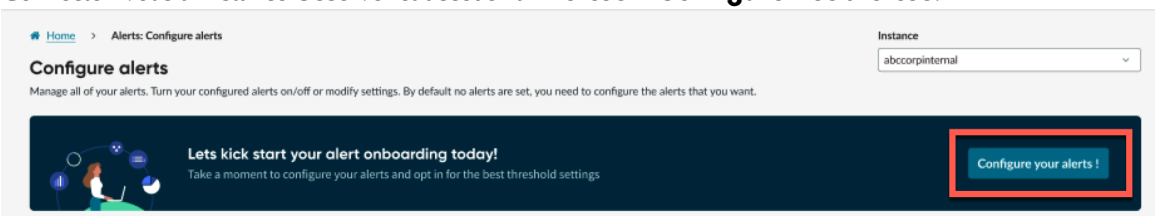
Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

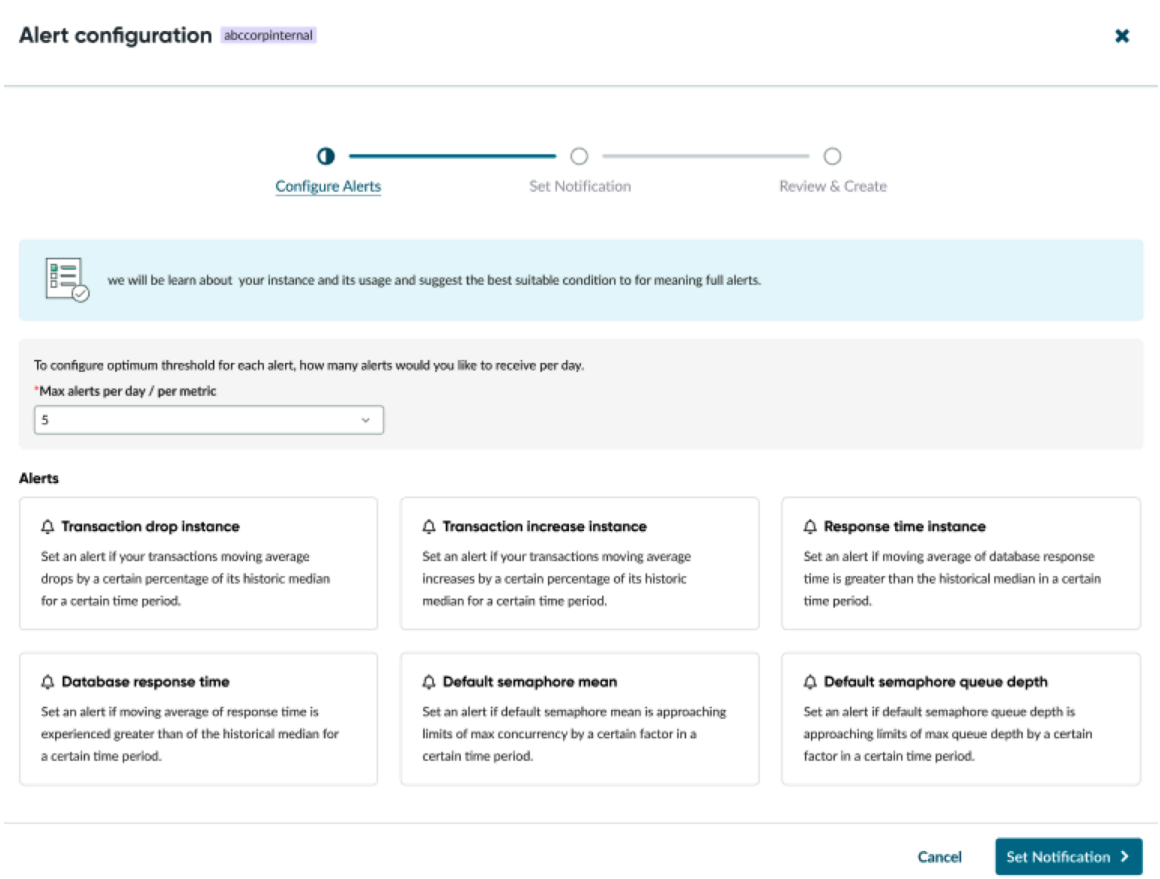
Procédure

1. Accédez à la **Impact** > **Intégrité de la plateforme** > **Moniteur** > **Accéder à l'observateur d'instance**
2. Connectez-vous à Instance Observer 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 se rapporte à 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 quotidiennement à 00h00



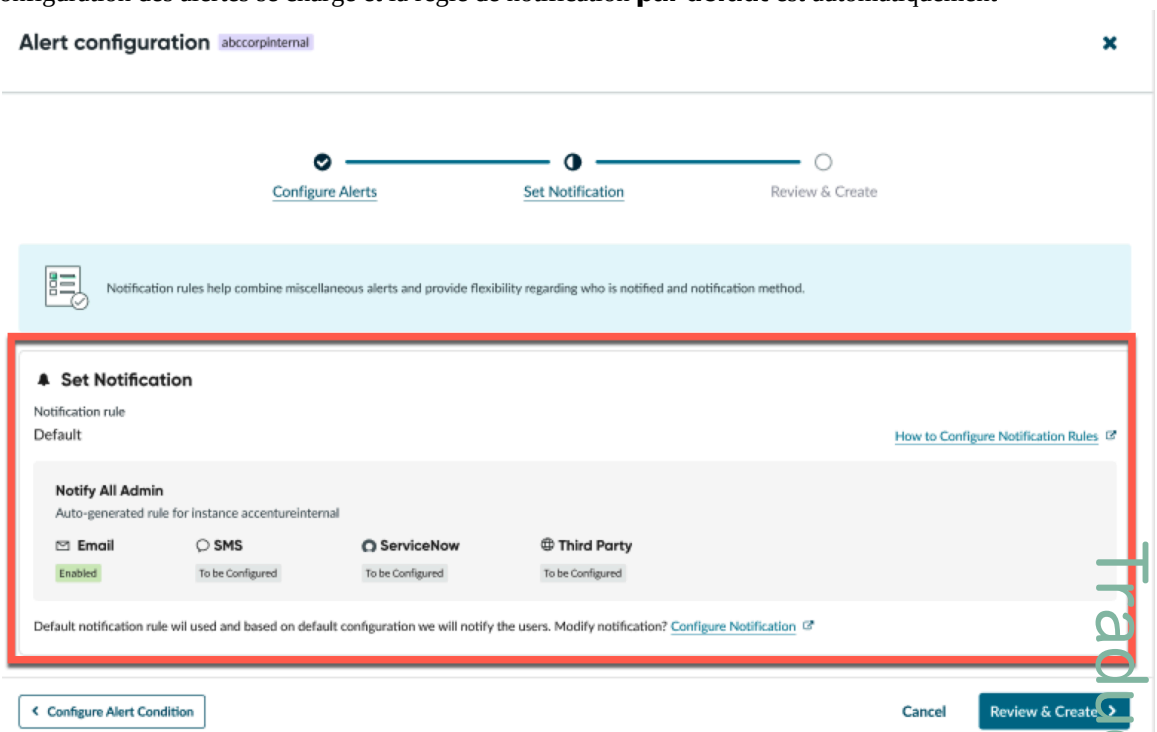
UTC.

5. Sélectionnez **Définir la notification**.

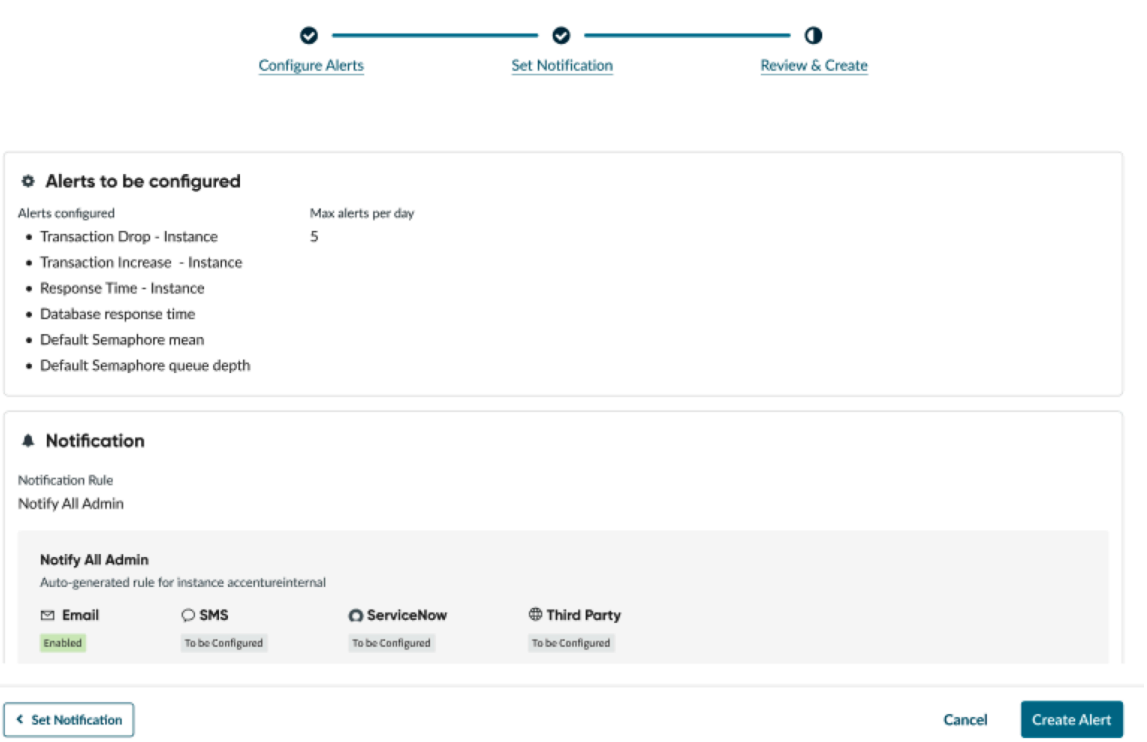
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

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 règle comprennent Nom de la règle, Destinataires et Méthodes de notification.
7. Sélectionnez **Examiner et créer** pour afficher le résumé des alertes à configurer et la règle de notification.

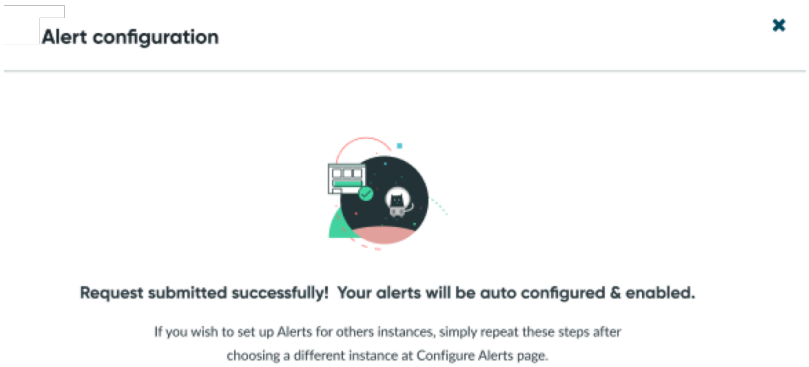


8. Sélectionnez **Créer une alerte** ou **Définir une notification** pour revenir à la page de configuration des notifications.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une notification s’affiche pour confirmer la configuration de l’alerte.



Résultats

Une fois la demande envoyée, les six alertes seront activées automatiquement, aucune intervention manuelle n’est requise. Si vous souhaitez afficher le seuil d’alerte, accédez à **Modifier la configuration de l’alerte** pour accéder à la condition recommandée par E **/S** .

Remarque :
Si une ou plusieurs alertes sur les six disponibles ne sont pas activées automatiquement, un seuil n’était alors pas 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

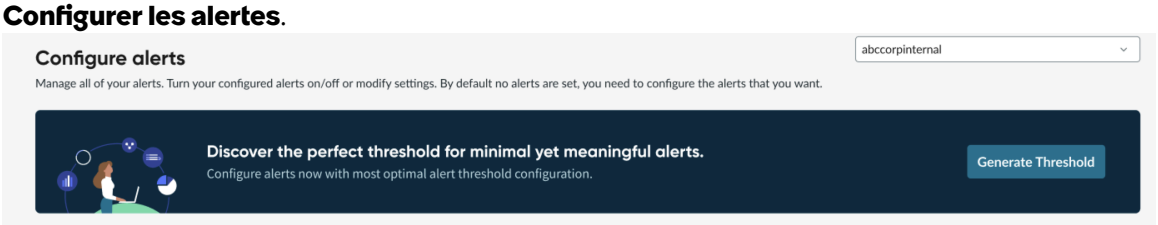
Pour une instance où des alertes critiques ont déjà été configurées, vous pouvez obtenir des seuils améliorés pour recevoir des alertes améliorées ou minimales.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Impact** > **Intégrité de la plateforme** > **Moniteur** > **Instance Observer** > **Alertes** > **Configurer les alertes**.



   Une bannière de notification s’affiche. Si la bannière invite à configurer des alertes, reportez-vous à la section Configurer les alertes clés.

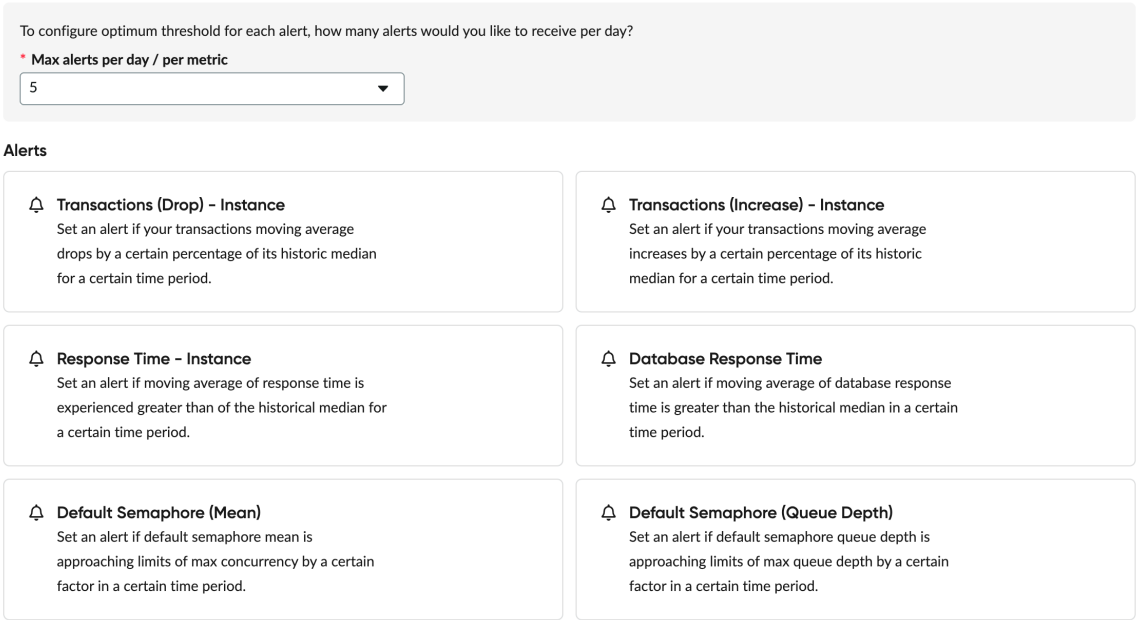
2. **Sélectionnez Générer un seuil**.
   L’écran Configuration des alertes s’affiche.

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 se rapporte à 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)

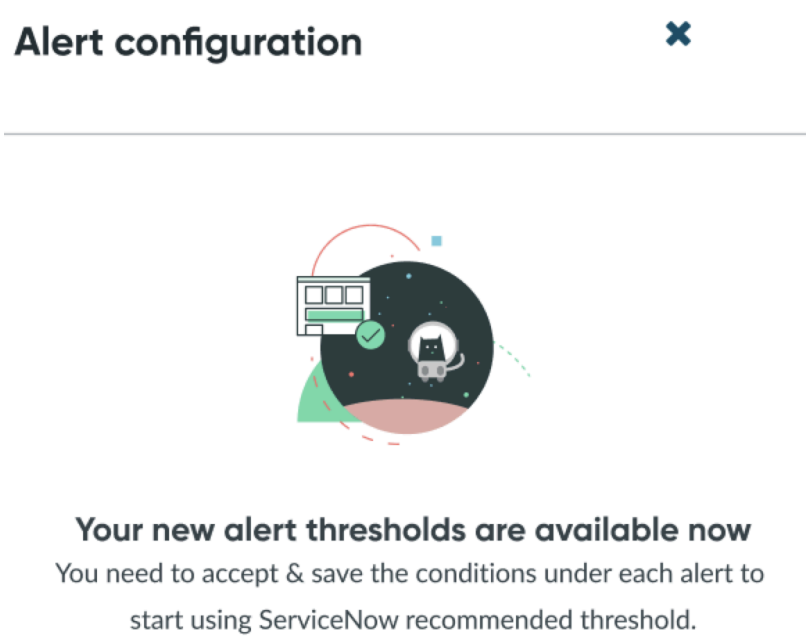
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

X (6 mesures) = 12 alertes. Le nombre d’alertes est réinitialisé quotidiennement à 00h00 UTC.



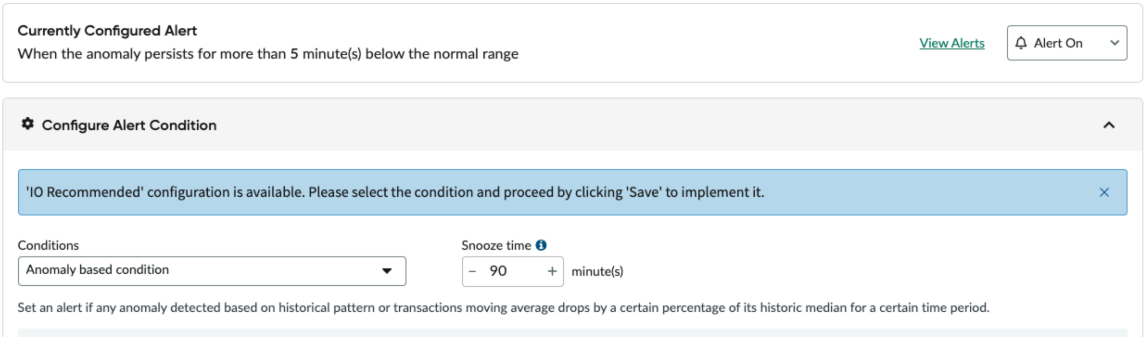
4. Sélectionnez **Soumettre**.
   Un message de confirmation s’affiche.



5. Accédez à la **Modifier la configuration des alertes**.
   Une bannière bleue d’information s’affiche avec une configuration d’alerte recommandée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

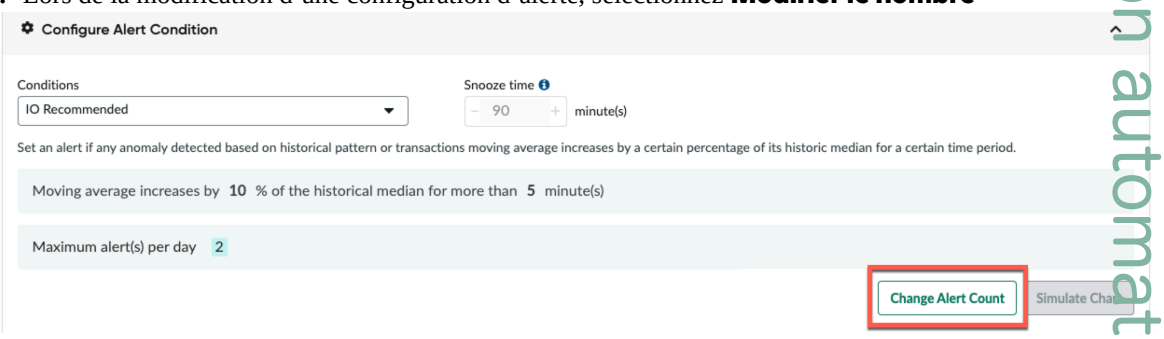


6. Sélectionnez la bannière **Configurer la condition d'alerte** .
7. Sélectionnez **Enregistrer**.
8. Répétez ces étapes pour les alertes restantes.

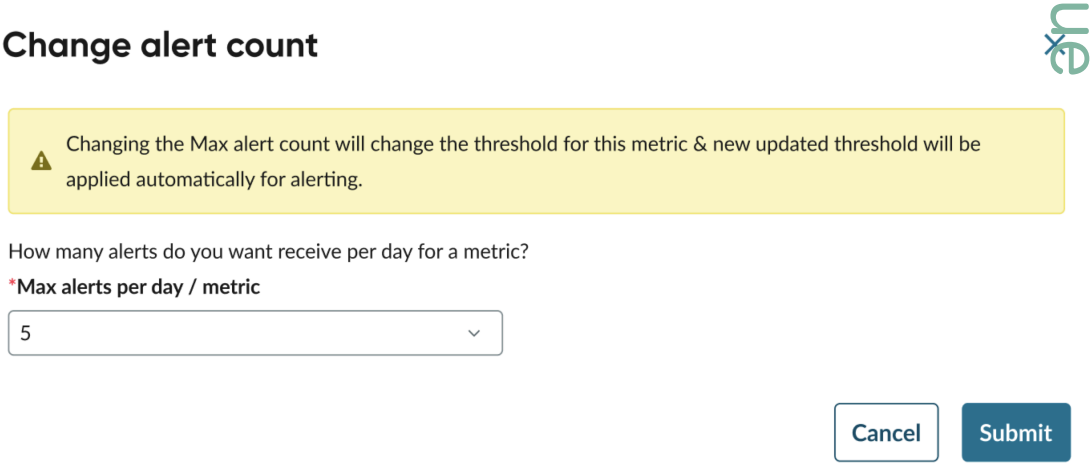
> **Remarque :**
> Si une bannière de condition d'alerte n'est disponible pour aucune des six conditions d'alerte, les données de seuil ne sont pas disponibles pour cette mesure spécifique pour l'instant. Les seuils sont régulièrement actualisés et les recommandations sont disponibles.

Une fois les alertes 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 d'alertes**.



11. **Facultatif :** Sélectionnez une valeur d'alerte maximale de cinq, puis sélectionnez



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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

12. Sélectionnez **Enregistrer** dans la fenêtre Modifier la configuration des alertes pour appliquer les changements.
13. Répétez le même processus pour chaque alerte afin de modifier des configurations d'alerte de mesures supplémentaires.

> **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 quotidiennement à 00h00 UTC.

Gérer les alertes de l'observateur d'instance

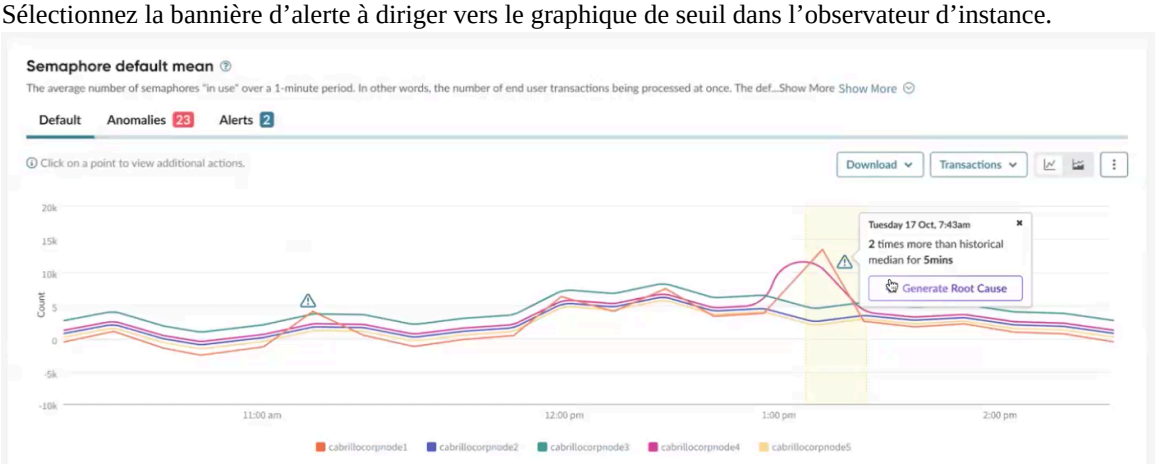
Agissez sur les alertes de seuil d'observateur d'instance (IO) directement à partir de la notification.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

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 l'observateur d'instance.



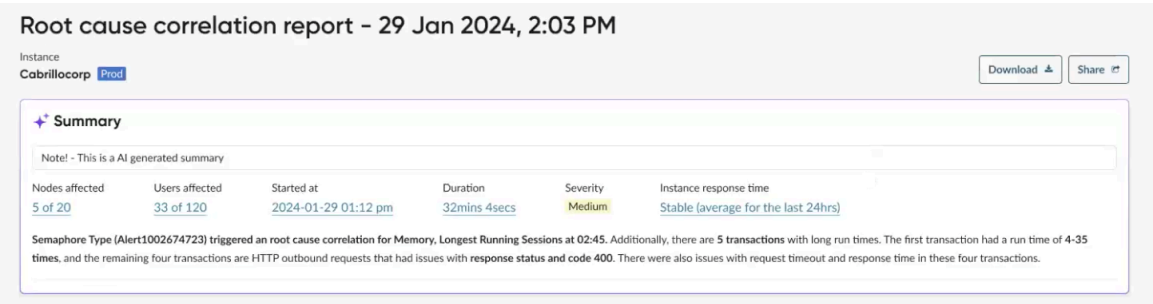
3. Passez la souris sur une icône d'alerte pour obtenir des informations générales sur l'anomalie.
4. Sélectionnez **Générer la cause première** pour ouvrir la table de l'historique de corrélation de la cause première (RCC).

Traduction automatique

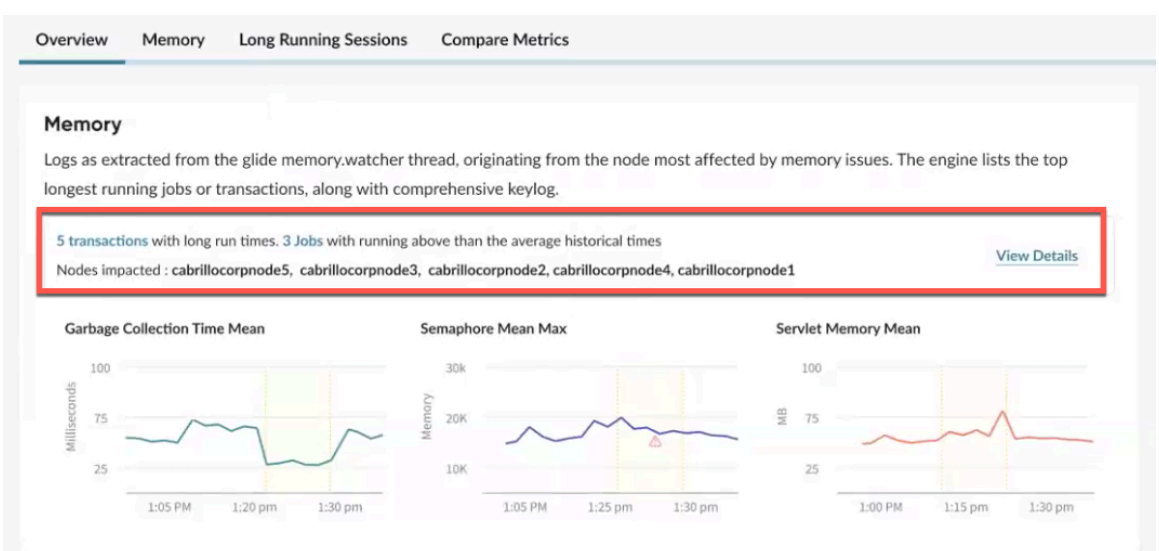
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Sélectionnez une entrée pour afficher le résumé de la cause première et les graphiques de mesures indiquant l'endroit où un problème potentiel peut exister.

   - **Résumé du graphique de corrélation de la cause première**



   - **Graphiques de mesures**

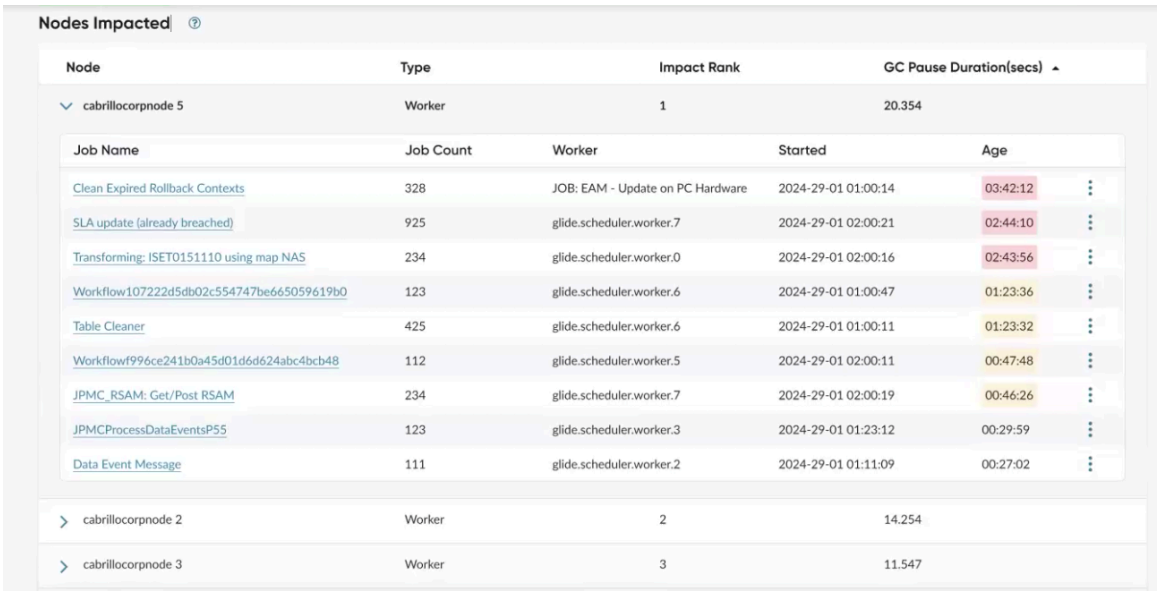


   - Les options de menu disponibles varient en fonction du type de corrélation de la cause première.

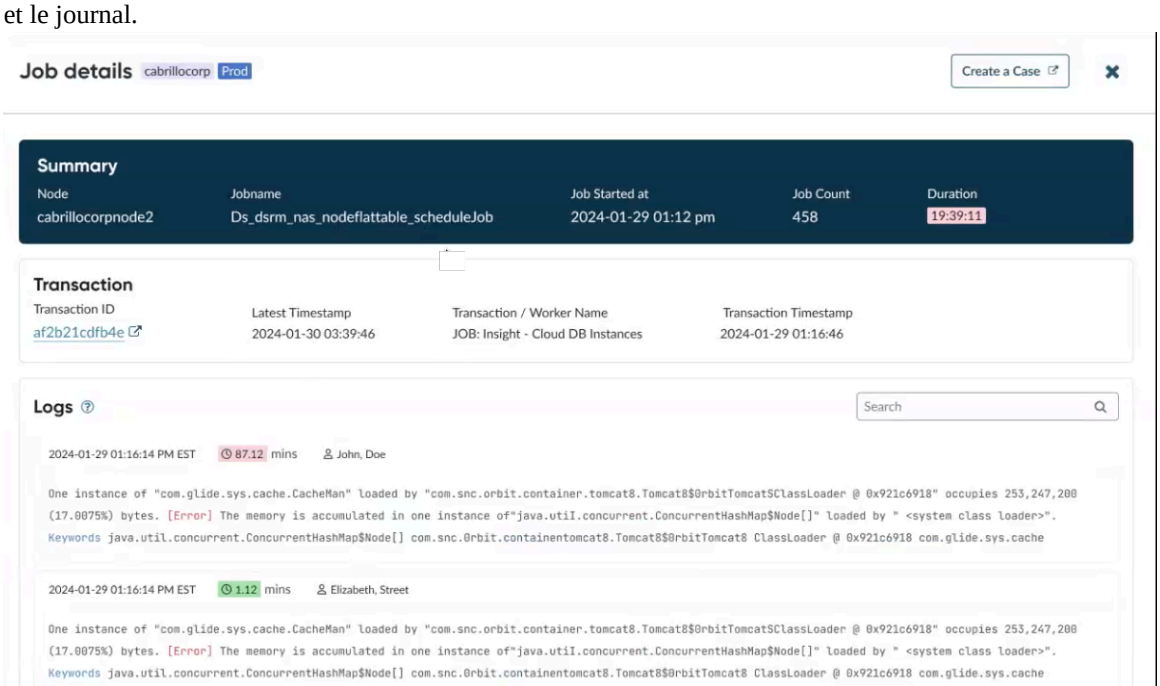
6. Triez la table par date/heure de création pour afficher les entrées les plus récentes par ordre chronologique.
7. Explorez le nœud impacté jusqu'à la tâche affectée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



8. Sélectionnez la tâche pour ouvrir les détails de la tâche avec des informations granulaires sur les transactions et le journal.



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 autres activités du système sont affichées sur la bannière Instance Observer.

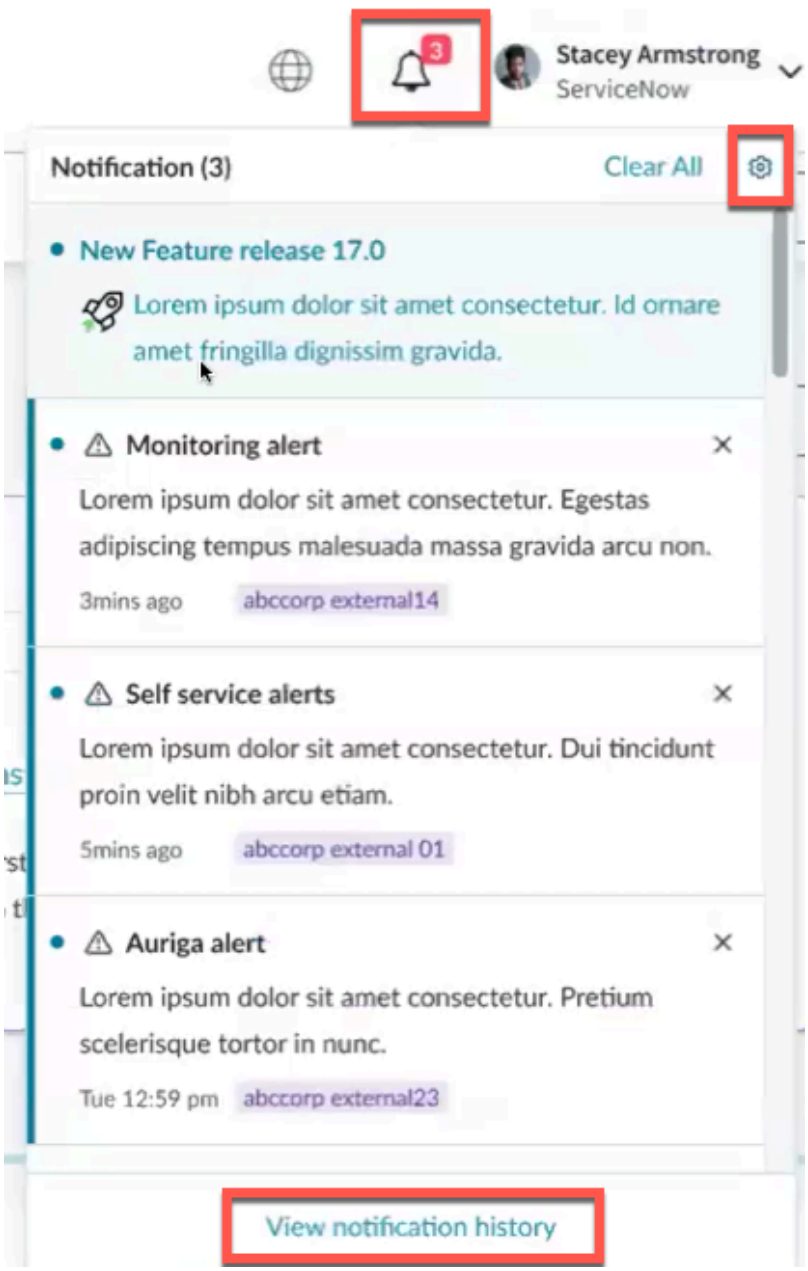
Un indicateur de notification est disponible et permet d'accéder directement aux notifications intégrées à l'application envoyées aux comptes de messagerie ou SMS des utilisateurs, telles que les alertes et les nouvelles versions.

- Accédez directement à l'enregistrement pour afficher les détails.
- Utilisez l'historique des notifications pour afficher la liste complète des dernières 72 heures.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Effacez les alertes du panneau des notifications.
- Accédez aux paramètres de notification pour les alertes intelligentes et les alertes de surveillance à partir du panneau.



Analyse

Consultez les comparaisons de performance des mesures clés au fil du temps avec le package Impact Total.

Comparer les ensembles de données (publication, dates)

Comparez et comprenez les mesures de deux versions/correctifs pour voir l'impact des changements

Transactions les plus fréquentes

Analysez et comparez vos principales transactions pour une instance spécifique au cours d'une plage de dates sélectionnée.

Schémas de requêtes

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

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 des instances.

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.

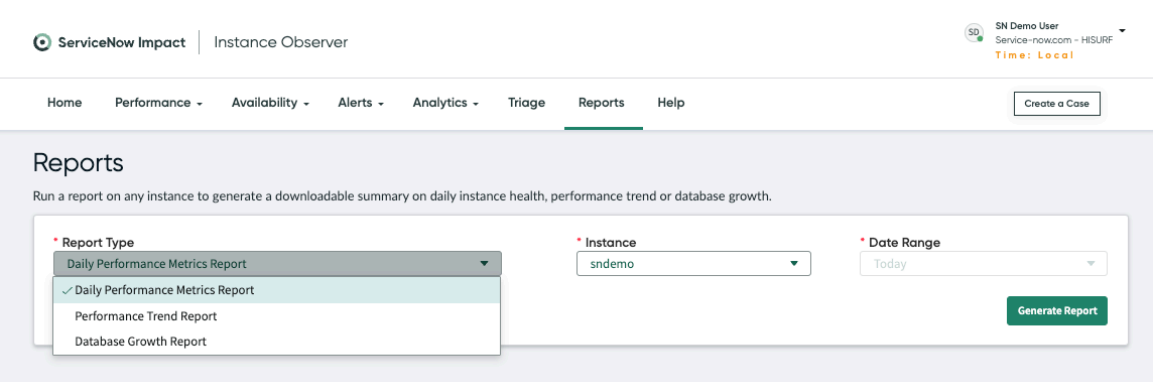
Exécutez un rapport sur n’importe quelle instance pour générer un résumé téléchargeable sur l’intégrité quotidienne de l’instance, les tendances des performances ou la croissance de la base de données.

Options du rapport

Adaptez divers rapports spécifiques aux besoins de votre entreprise en quelques étapes.

Accédez à la **Instance Observer** > **Rapports** > **.** Sélectionnez le **type de rapport**, **l’instance** et la **plage de dates** pour le rapport.

Sélectionnez **Générer un rapport** et le rapport s’affiche. Sur la page du rapport, vous avez la possibilité de télécharger le rapport ou de 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 support par package Impact

Certaines fonctionnalités de génération de rapports d’Instance Observer varient selon le forfait Impact auquel vous êtes abonné. Consultez la matrice de support pour plus de détails.

- ✓ = pris en charge
- X = non pris en charge

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Matrice de support des rapports de performance

	Guidé	Avancé	Total
Rapport Mesures des performances quotidiennes	#	#	#
Rapport sur les tendances des performances	X	#	#
Rapport sur la croissance de la base de données	#	#	#
Conservation des données	45 jours	6 mois	6 mois
Alertes en libre-service	X	#	#

Remarque :
Pour plus d'informations sur la prise en charge des abonnements, reportez-vous à la section Packages Impact.

Rapport sur les mesures des performances quotidiennes

Il existe six sous-rapports de mesures des performances quotidiennes qui affichent un instantané actuel de l'intégrité de l'instance.

Sous-rapport et description

Rapport	Description
ServiceNow Intégrité de la plateforme	• Reflète la disponibilité, la réponse et les temps de latence des nœuds. • Compare la disponibilité et les anomalies d'aujourd'hui et des 30 derniers jours. • Les rapports sont basés sur les seuils système qui sont définis dans le système et codent les anomalies en conséquence, avec du vert, du jaune ou du rouge.
Indicateur d'intégrité	• Affiche le nombre de transactions lentes, de requêtes et de tâches à exécution longue. • 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 codent les nombres en conséquence, avec du vert, du jaune ou du rouge.
10 principales transactions lentes	• Recherche les transactions les plus exécutées par 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 ainsi que les temps d'exécution moyens et totaux, et le nombre total d'exécutions de la page.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sous-rapport et description (suite)

Rapport	Description
10 principales requêtes lentes	• Recherche les requêtes les plus exécutées par 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 avec les temps d'exécution moyens et totaux, et le nombre total d'exécutions de la requête.
10 principales tâches de longue durée	• 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 critiques	• Répertorie le nombre total de tickets de support de gravité 1 et 2 dans l'en-tête du rapport. • Fournit les numéros de tickets sous forme de liens, la zone, la priorité et l'état, et suit également l'initiateur du problème.

Rapport sur la croissance de la base de données

Plusieurs rapports de croissance de la base de données disponibles montrent comment la base de données d'instance a augmenté au cours d'une plage de dates sélectionnée.

Remarque :
Les clients guidés peuvent sélectionner 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 (partitions incluses)	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 correspond aux 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 des performances

Explorez plus en détail les mesures de performances sélectionnées.

Les options de rapport suivantes sont disponibles en ce qui concerne les performances du système :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- 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'utilisateur

Aide

Accédez aux notes de version, aux vidéos explicatives et bien plus encore à partir de la page Centre d'aide d'Instance Observer.

Il existe quatre options de menu dans le centre d'assistance :

- Didacticiels vidéo : visionnez des vidéos pour vous aider à comprendre les options qui s'offrent à vous dans Instance Observer.
- Vue d'ensemble des mesures : fournit des informations sur les mesures et les rapports disponibles qui peuvent être consultés, ainsi que des définitions utiles.
- Notes de version : contient des informations concernant chaque version d'Instance Observer.
- Documents pratiques : accédez à la documentation directement liée à la fonctionnalité Instance Observer.

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 de bonnes pratiques recueillies à partir 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. Pour plus d'informations sur les mises à jour des définitions de HealthScan, reportez-vous à la section Définitions HealthScan.

- 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 d'implémentation courantes

Tableau de bord d'évaluation de l'intégrité

Afficher les résultats détaillés de l'évaluation de santé Collaboration plus étroite avec l'équipe Impact pour hiérarchiser, examiner et traiter les résultats de santé de la plateforme de bonnes pratiques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

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 aborde les résultats de cinq catégories ainsi que le total 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
- % de score d'intégrité : affiche l'augmentation ou la diminution du pourcentage du score statistique depuis l'analyse précédente
- Nombre total de résultats par produits : répartit les résultats de l'analyse par application spécifique sur l'instance, par catégorie.

Champs du rapport d'évaluation d'intégrité

Champ	Description
Catégorie	Chaque vignette représente une catégorie d'évaluation : • Global • Facilité de gestion • Performances • Sécurité • Évolutivité • Expérience utilisateur **Remarque :** Passez la souris sur l'icône **i** pour obtenir une description.
Total actuel	Le nombre ciblé est le nombre total de violations des bonnes pratiques du plus récent HealthScan.
Total précédent	Le nombre avec l'indicateur de flèche vers le haut ou vers le bas représente le nombre total de violations des meilleures pratiques, les différences par rapport à l'indice HealthScan précédent à des fins de comparaison.
Acte	Fortement recommandé pour répondre à ces constatations, généralement des problèmes prioritaires de gravité 1.
Recommandé	Il est recommandé de traiter ces résultats ensuite. Il s'agit généralement d'une priorité de gravité 2.
Discuter	Résultats qui peuvent apporter des améliorations, mais qui ne sont pas d'une gravité critique.

Vues

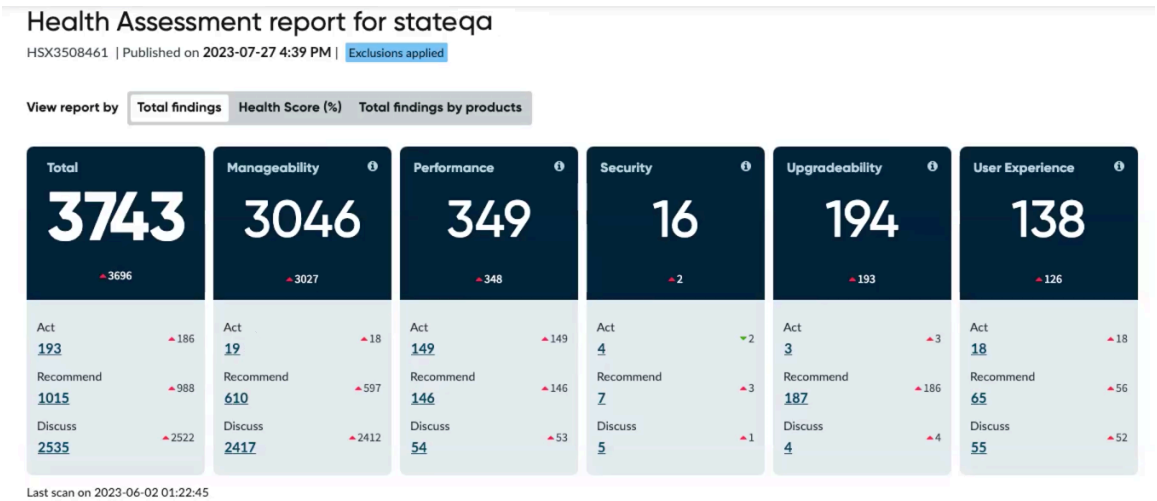
Sélectionnez cette option pour afficher l'évaluation par vue de résumé ou par vue de liste. Basculez vers la vue de liste pour afficher les enregistrements de résultats individuels consignés à partir de l'analyse sélectionnée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue résumé

La vue Résumé affiche le total des résultats et la répartition des résultats pour chaque catégorie. Par défaut, la vue de résumé est sélectionnée et affiche les informations d'évaluation sous forme de vignettes.



Vue liste

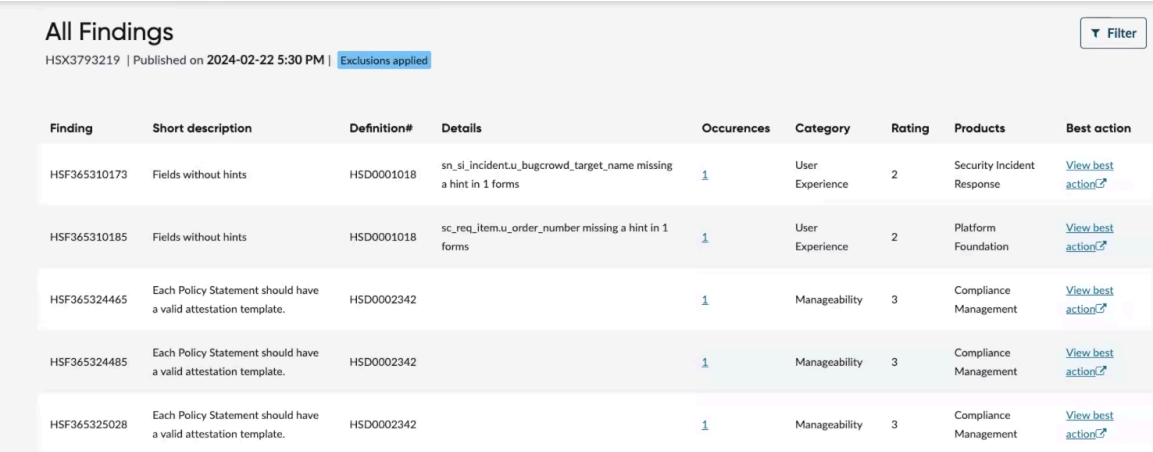
La vue de liste affiche la liste des résultats individuels qui ont été consignés au cours d'une analyse particulière.

Descriptions des champs de la vue de liste

Champ	Description
Résultat	L'identificateur unique de l'enregistrement des résultats
Description brève	Problème réel trouvé lors de l'analyse
Définition #	Numéro de référence technique recherché lors d'une analyse
Détails	Fournit un contexte supplémentaire de l'occurrence de la violation
Occurrences	Nombre total d'occurrences où le même type d'infraction peut se produire dans plusieurs tables et plusieurs champs **Remarque :** Le lien hypertexte des occurrences vous dirige vers l'instance pour obtenir l'accès permettant de résoudre le problème.
Meilleure action	Lien vers des articles de la base de connaissances ou de la documentation produit concernant la façon de traiter le résultat

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remarque :
Cette fonctionnalité est disponible dans les Impact packs Guided, Advanced et Total.

Gérer le tableau de bord d'évaluation de l'intégrité

Traitez les résultats d'intégrité de la plateforme à partir du tableau de bord d'évaluation de l'intégrité.

Avant de commencer

Rôle requis : impact_admin

Procédure

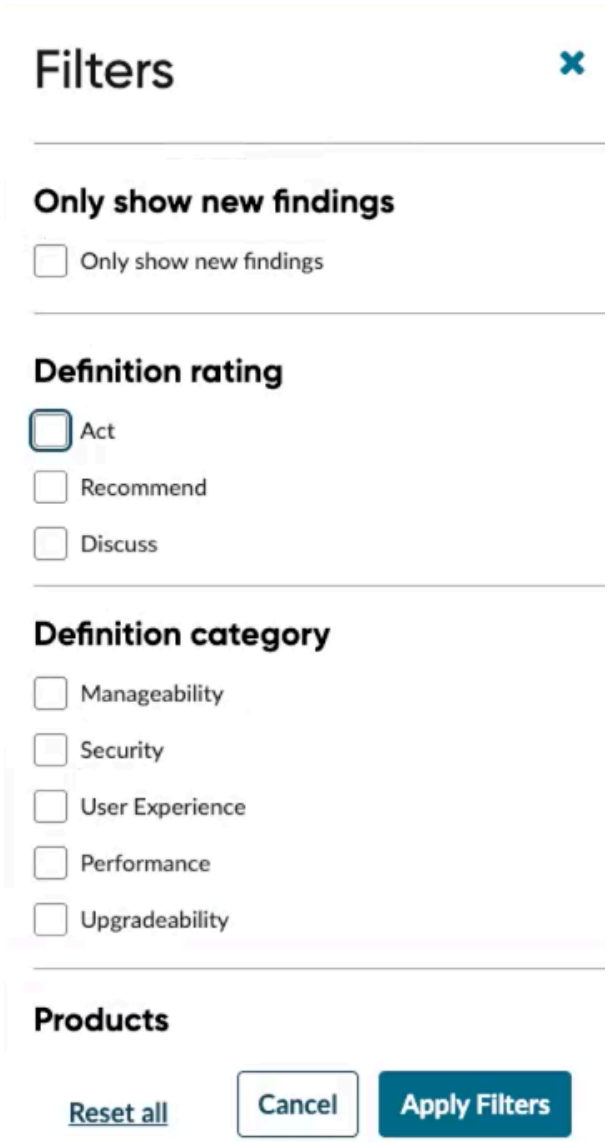
1. Accédez à la **Impact** > **Intégrité de la plateforme** > **Diagnostiquer** > **Évaluation d'intégrité**. L'onglet Carte de pointage est également disponible et peut être masqué par votre équipe Impact, sur demande.
2. Sélectionnez cette option pour afficher l'évaluation sous forme de vue de liste ou de vue de résumé.

Sélectionnez un lien vers les résultats pour accéder à l'instance et résoudre directement les problèmes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Filtrez les résultats par nouveau, évaluation ou catégorie.



Évaluation mensuelle d'intégrité

La fonctionnalité Évaluation mensuelle de l'intégrité fournit aux Impact clients guidés une fonctionnalité en libre-service qui automatise les analyses et les rapports d'évaluation de l'intégrité afin de fournir des détails pouvant vous aider à améliorer l'intégrité de l'implémentation de votre ServiceNow plateforme.

Vue d'ensemble

À l'aide du portail (IDI), les Instance de prestation de services Impact 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 sur l'intégrité de l'instance sans avoir à contacter votre équipe
- En tant que nouveau ServiceNow client, comprenez les facteurs qui contribuent à la santé de votre implémentation de ServiceNow
- Comprendre l'état de santé actuel de leur ServiceNow implémentation au-delà du tableau de bord d'impact de base

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Établir une cadence d’analyses pour suivre l’intégrité de votre ServiceNow implémentation au fil du temps
- Préparez-vous à une version de développement substantielle et analysez les impacts potentiels sur la santé
- Effectuer une analyse pour fournir une analyse supplémentaire lorsque des problèmes de santé potentiels sont identifiés

Important :
Avant de commencer les évaluations d’intégrité 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.

Remarque :
Cette fonctionnalité est disponible dans le Impact package Guidé.

Ce que vous obtenez

Avec l’abonnement et le libre-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

Consultez la section Planifier des analyses mensuelles d’évaluation d’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 business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur système (facultatif)	Préserve la stabilité et la facilité d’utilisation de la plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le ServiceNow support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.

Contrats et conditions clients

Pour connaître les accords clients et les conditions, reportez-vous à la description de l’accélérateur d’impact applicable, disponible à l’adresse https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exceptions

ServiceNow Les ressources ne sont pas responsables de la mise en œuvre ou de la gestion de l'évaluation mensuelle de santé. Toutefois, votre équipe Impact peut vous aider à changer d'instance et à annuler le service.

Planifier des analyses mensuelles d'évaluation d'intégrité

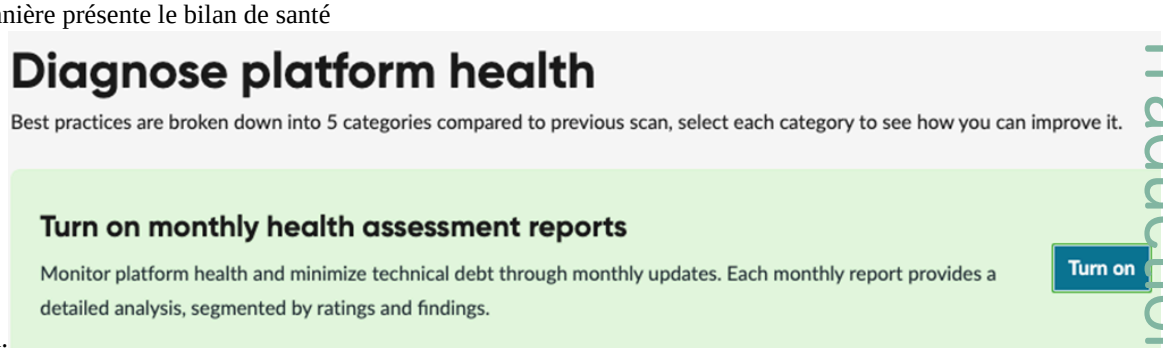
Automatisez les analyses et les rapports mensuels d'évaluation de l'intégrité pour améliorer l'intégrité de l'implémentation de votre plateforme ServiceNow.

Avant de commencer

Rôle requis : impact_permission_authorizer

Procédure

1. Accédez à la **Impact** > **Intégrité de la plateforme** > **Diagnostiquer**.
   Une bannière présente le bilan de santé

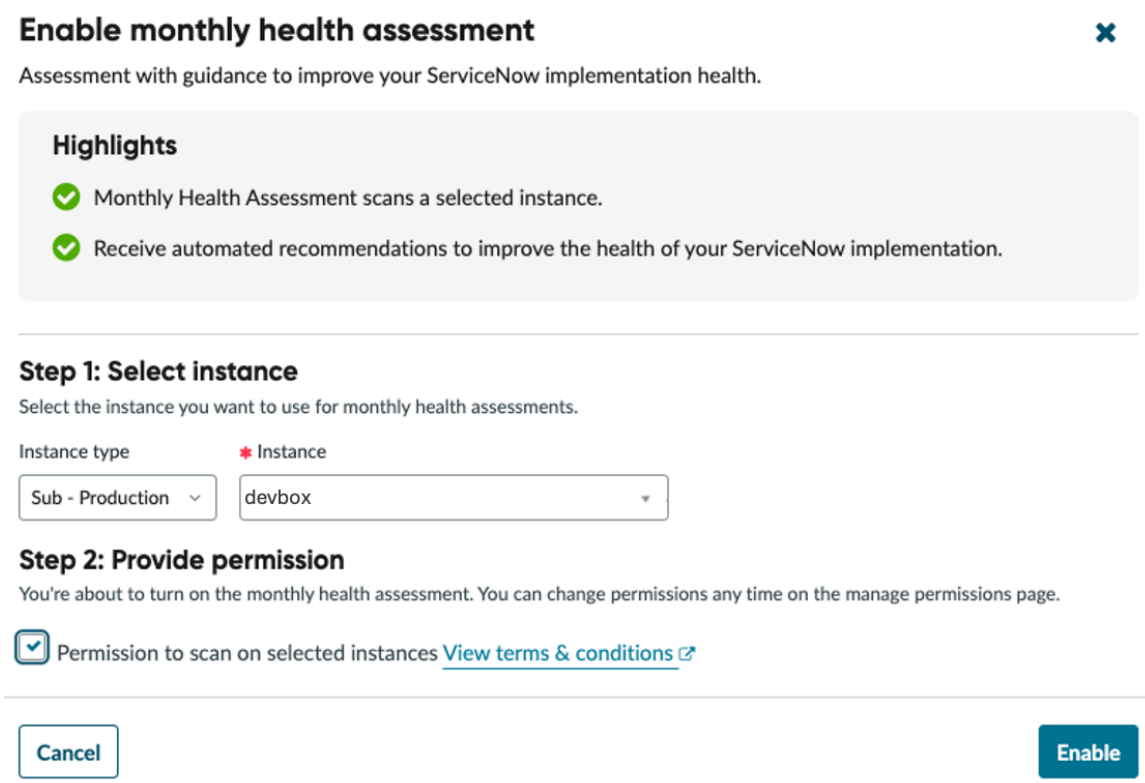


   mensuel.
2. Sélectionnez **Activer**.
3. Sélectionnez le type d'instance et l'instance à activer pour l'évaluation automatique de l'intégrité et autorisez les analyses.

> **Important :**
> Si vous ne consentez pas à exécuter les rapports automatisés, les rapports mensuels HealthScan ne seront pas programmés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Sélectionnez **Activer.**
   - Une bannière de réussite s'affiche avec l'option de demander un accélérateur, selon les besoins, ou Fermer.
   - Les scans sont effectués mensuellement tant que le consentement est actif.
5. Accédez aux rapports mensuels HealthScan dans le Tableau de bord d'évaluation de l'intégrité.

Définitions HealthScan

Certaines définitions de HealthScan sont obsolètes ou mises à jour entre les versions.

- Mises à jour des définitions HealthScan : version de novembre
- Mises à jour des définitions HealthScan : correctif d'octobre
- Mises à jour des définitions HealthScan : version d'août

Mises à jour des définitions HealthScan : version de novembre

Certaines définitions de HealthScan sont obsolètes ou mises à jour entre les versions.

Définitions déconseillées

Les définitions suivantes ont été déconseillées pour la version de novembre.

Définitions obsolètes (version de novembre)

Numéro	Description brève	Évaluation	Portefeuille connexe	Catégorie	Motif de l'obsolescence
HSD0004695	Assurez-vous que les plages de	Recommander	Révision de la configuration pour CSM	Facilité de gestion	Fusionné avec HSD0004987

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définitions obsolètes (version de novembre) (suite)

Numéro	Description brève	Évaluation	Portefeuille connexe	Catégorie	Motif de l'obsolescence
	ludification ne se chevauchent pas et ont une valeur de départ unique.				

Définitions mises à jour

Les définitions suivantes ont été mises à jour pour la version de novembre afin d'améliorer les performances, de réduire les faux positifs et de respecter les dernières pratiques de codage. Certaines de ces définitions auront un impact positif ou négatif sur les scores de vos instances client.

En raison de contraintes techniques et de processus, une analyse d'impact complète pour l'impact du score global n'a pas pu être entièrement réalisée pour les instances client. Par conséquent, il peut y avoir des baisses potentielles du score d'impact qui n'ont pas été identifiées ou traitées.

Définitions mises à jour (version de novembre)

Numéro	Description brève	Évaluation	Catégorie	Mettre à jour la description
HSD0001041	Comptes clients sans contact principal	Discuter	Facilité de gestion	• Code amélioré pour suivre les directives de définition de HealthScan • Mise à jour du lien vers la documentation
HSD0001058	L'application incluse dans le périmètre utilise des utilitaires de journalisation ou des méthodes déconseillées pour la journalisation plutôt que la méthode de verbosité	Acte	Facilité de gestion	• Performances améliorées avec une plus grande dépendance à l'égard de la base de données pour filtrer les enregistrements • Numéros de ligne précis • Réduction du nombre de faux positifs

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définitions mises à jour (version de novembre) (suite)

Numéro	Description brève	Évaluation	Catégorie	Mettre à jour la description
HSD0001128	Le code côté client ne doit pas utiliser de méthodes AJAX synchrones	Recommander	Performances	• Ajout d'une requête pour les scripts client et de catalogue : type ! =onSubmit • Implémentation de la numérotation des lignes et de la gestion des commentaires mis à jour • Ajout de try/ catch pour assurer une meilleure stabilité
HSD0001193	Utiliser le champ Condition dans les règles métier	Discuter	Facilité de gestion	Modification de la requête initiale pour inclure les conditions « Script non vide » et « quand » et suppression de la partie analyse détaillée du code HSD
HSD0001459	Détails de contact clés manquants : e-mail ou compte	Discuter	Facilité de gestion	• Code amélioré pour suivre les directives de définition de HealthScan • Mise à jour d'un lien de documentation valide
HSD0001475	Droits sans durée (dates de début et de fin)	Discuter	Facilité de gestion	• Code amélioré pour suivre les directives de définition de HealthScan

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définitions mises à jour (version de novembre) (suite)

Numéro	Description brève	Évaluation	Catégorie	Mettre à jour la description
				• Mise à jour d'un lien de documentation valide
HSD0001484	Informations sur l'actif manquantes : contact principal ou emplacement	Discuter	Facilité de gestion	• Code amélioré pour suivre les directives de définition de HealthScan • Mise à jour d'un lien de documentation valide
HSD0001507	Un utilisateur d'intégration dédié exécute des actions à la place de l'utilisateur administrateur par défaut	Acte	Sécurité	• Correction d'une faute de frappe entraînant l'échec de toutes les requêtes et le renvoi de tous les enregistrements. • Tables filtrées qui n'ont pas de champ d'utilisateur disponible sur la vue de formulaire • Enregistrements de base de référence filtrés • Ajout d'une requête pour renvoyer les tâches exécutées en tant qu'administrateur (sans valeur utilisateur) • Ajout d'un affichage

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définitions mises à jour (version de novembre) (suite)

Numéro	Description brève	Évaluation	Catégorie	Mettre à jour la description
				sur les résultats pour clarifier cette distinction • Limite de 1 000 résultats ajoutée
HSD0001533	La préférence utilisateur « système » par défaut pour « lignes par page » doit être définie sur 50 ou moins	Recommander	Performances	• URL de documentation remplacée • Toujours crée une statistique • Ajout de scripts défensifs
HSD0001623	Les ACL de lecture (règles de sécurité) ne doivent pas avoir GlideRecord, GlideAggregate ou GlideRecordSecure dans le script	Acte	Performances	• Code amélioré • Utilisation évitée de ScriptUtils, performMatch et remplacement de recherche • Correction d'une numérotation de ligne incorrecte • Questions multiples résolues • GlideRecordSecure est considéré dans les résultats avec GlideRecord et GlideAggregate
HSD0001627	Ne pas interroger le journal d'audit dans les intégrations	Recommander	Performances	• Performances améliorées avec une plus grande dépendance

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définitions mises à jour (version de novembre) (suite)

Numéro	Description brève	Évaluation	Catégorie	Mettre à jour la description
	personnalisées et le code			à l'égard de la base de données pour filtrer les enregistrements • Numéros de ligne précis • Réduction du nombre de faux positifs
HSD0001662	Diffère de la base de référence : Règles métier	Recommander	Évolutivité	• Exclut les applications personnalisées • Requêtes de règles métier personnalisées à partir des applications de l'App Store • Questions multiples résolues • Précision et performances améliorées • Augmentation du nombre de résultats • Ajout d'une limite de résultats et d'un scripting défensif
HSD0001664	Diffère de la base de référence : Includes de script	Recommander	Évolutivité	• Exclut les applications personnalisées • Performances améliorées en ne vérifiant pas deux fois la base de référence

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définitions mises à jour (version de novembre) (suite)

Numéro	Description brève	Évaluation	Catégorie	Mettre à jour la description
HSD0001665	Diffère de la base de référence : Scripts clients (et scripts d'interface utilisateur)	Recommander	Évolutivité	• Exclut les applications personnalisées • Requêtes de scripts clients personnalisés à partir des applications de l'App Store • Questions multiples résolues • Précision et performances améliorées • Augmentation du nombre de résultats • Ajout d'une limite de résultats et d'un scripting défensif
HSD0001877	Le contact client ne doit pas avoir le rôle snc_internal	Acte	Facilité de gestion	Code amélioré pour suivre les directives de définition de HealthScan
HSD0002056	Les articles de la base de connaissances de plus de 12 mois peuvent vieillir indûment	Recommander	Facilité de gestion	• Ajout d'une logique pour ne pas créer le résultat unique sur zéro résultat • Ajout d'une logique try/catch • Ajout d'un score statistique pour la visibilité sur zéro

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définitions mises à jour (version de novembre) (suite)

Numéro	Description brève	Évaluation	Catégorie	Mettre à jour la description
HSD0002295	Contrats de service sans durée (date de début et date de fin)	Recommander	Facilité de gestion	Code amélioré pour suivre les directives de définition de HealthScan
HSD0002299	Adoption de la fonctionnalité : affectation automatisée des tickets	Recommander	Facilité de gestion	Code amélioré pour suivre les directives de définition de HealthScan
HSD0002300	Installation du module d'extension de données de démonstration CSM	Discuter	Facilité de gestion	Code amélioré pour suivre les directives de définition de HealthScan
HSD0002371	Adoption de produits : utilisez CSM pour rationaliser les opérations de votre service client	Discuter	Facilité de gestion	• Code amélioré pour suivre les directives de définition de HealthScan • Le type d'exécution est passé de Statistique à Automatisé
HSD0002372	Adoption de la fonctionnalité : auto-inscription pour les contacts clients	Discuter	Facilité de gestion	Code amélioré pour suivre les directives de définition de HealthScan
HSD0002437	Vérifier si le mode strict pour les requêtes GlideRecord est actif	Recommander	Facilité de gestion	Ajout d'un scripting défensif au moyen d'une structure essai/attrapage/enfin pour assurer une statistique
HSD0002534	Tickets en double créés avec le même numéro	Discuter	Expérience utilisateur	• Code amélioré pour suivre les directives de définition de HealthScan • Limite du résultat max. à 75

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définitions mises à jour (version de novembre) (suite)

Numéro	Description brève	Évaluation	Catégorie	Mettre à jour la description
HSD0002828	Le champ « Déclenché par » doit être renseigné pour tous les événements	Recommander	Facilité de gestion	• Renvoie plusieurs résultats jusqu'à un maximum de 1 000 • Chaque résultat regroupe les événements marqués par application et affiche le nombre d'événements par application • Chaque résultat est lié à une page de liste des événements marqués pour la même application • Renvoie les événements personnalisés (plutôt que prêts à l'emploi) • Scripting défensif en cas de problèmes d'accessibilité de la table • La statistique est toujours renvoyée • La statistique représente le nombre cumulé
HSD0003784	Rechercher les tâches de CI	Discuter	Expérience utilisateur	• Ajout d'un scripting défensif au

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définitions mises à jour (version de novembre) (suite)

Numéro	Description brève	Évaluation	Catégorie	Mettre à jour la description
	en double non gérées			moyen d'une structure essai/ attrapage/ enfin pour assurer une statistique • Ajout d'une vérification de short_description champ existant • Migré vers GlideAggregrate pour le décompte global • Filtre de 30 jours ajouté aux résultats • Limite de 1 000 résultats ajoutée
HSD0004419	Désactiver les comptes d'utilisateurs périmés	Recommander	Facilité de gestion	• Renvoie le résultat si 1 ou plusieurs utilisateurs inactifs sont trouvés • Renvoie toujours les statistiques • Filtre les utilisateurs créés il y a moins d'un mois • Scripting défensif en cas de problèmes avec les tables

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définitions mises à jour (version de novembre) (suite)

Numéro	Description brève	Évaluation	Catégorie	Mettre à jour la description
HSD0004672	Chaque base de connaissances doit avoir un gestionnaire de connaissances renseigné	Recommander	Expérience utilisateur	• Code amélioré pour suivre les directives de définition de HealthScan • Correction de fautes d'orthographe
HSD0004689	Active la mise en cache de session.	Recommander	Expérience utilisateur	Code amélioré pour suivre les directives de définition de HealthScan
HSD0004690	Active la fonctionnalité de mentions d'utilisateurs dans le contenu Communautés.	Recommander	Expérience utilisateur	Code amélioré pour suivre les directives de définition de HealthScan
HSD0004692	Active Google re-CAPTCHA sur la page d'inscription automatique avec Communities	Recommander	Sécurité	Code amélioré pour suivre les directives de définition de HealthScan
HSD0004693	Activer la ludification dans la communauté	Recommander	Expérience utilisateur	Code amélioré pour suivre les directives de définition de HealthScan
HSD0004974	Vérifier si la propriété système sn_customerservice.consumer_max_new_cases_daily a été modifiée pour le consommateur Tickets par jour	Recommander	Facilité de gestion	Code amélioré pour suivre les directives de définition de HealthScan
HSD0004987	Assurez-vous que la ludification a un nom de plage de niveaux unique, que les plages de ludification ne se chevauchent pas et qu'elles ont une valeur de démarrage unique.	Recommander	Facilité de gestion	Code amélioré pour suivre les directives de définition de HealthScan
HSD0005255	Test de régression pour le test de démarrage rapide	Recommander	Évolutivité	Code amélioré pour suivre les directives

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définitions mises à jour (version de novembre) (suite)

Numéro	Description brève	Évaluation	Catégorie	Mettre à jour la description
	ATF « Gestion des problèmes majeurs »			de définition de HealthScan
HSD0006666	Vérifier si current.update() est utilisé dans une règle métier	Acte	Performances	• Code amélioré pour suivre les directives de définition de HealthScan • Questions multiples résolues • Numérotation de ligne incorrecte rectifiée
HSD0011774	Les modèles de matériel doivent avoir le fabricant et le numéro de modèle	Recommander	Facilité de gestion	A ajouté une vérification : s'il n'y a aucun modèle, ne créez pas de résultat
HSD0012251	Les balises d'actifs matériels sont uniques	Discuter	Facilité de gestion	• URL de documentation mise à jour vers le dernier Playbook • Résultat supprimé lorsqu'il y a 0 balise d'actif en double
HSD0014977	La méthode GlideRecord.insert() doit vérifier la valeur Null	Recommander	Facilité de gestion	• Définition mise à jour avec la gestion des commentaires la plus récente • Ajout de try/ catch • Nombreuses améliorations des performances

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mises à jour des définitions HealthScan : correctif d'octobre

Certaines définitions de HealthScan sont obsolètes ou mises à jour entre les versions.

Définitions mises à jour

Certaines définitions de HealthScan ont été mises à jour pour le correctif d'octobre afin d'améliorer la précision et les performances, et de réduire le nombre de faux positifs afin de garantir des résultats plus fiables et plus précis.

Définitions mises à jour (correctif d'octobre)

Numéro	Description brève	Évaluation	Catégorie	Mettre à jour la description
HSD0001372	Trop de champs dans un formulaire	Recommander	Expérience utilisateur	• Définir le seuil sur 75 champs • Les rapports prêts à l'emploi restent inchangés • Amélioration du message d'affichage dans les résultats • Limité à un maximum de 1 000 résultats
HSD0002128	Même champ deux fois sur un formulaire	Acte	Expérience utilisateur	• Suppression des vues OB prêtes à l'emploi courantes qui semblent être des faux positifs • Amélioration des performances • Limité à un maximum de 1 000 résultats

Mises à jour des définitions HealthScan : version d'août

Certaines définitions de HealthScan sont obsolètes ou mises à jour entre les versions.

Définitions déconseillées

Les définitions suivantes ont été déconseillées pour la version d'août.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :
Cette liste ne contient pas les définitions de la catégorie de sécurité.

Définitions obsolètes (version d'août)

Numéro	Description brève	Catégorie	Motif de l'obsolescence
HSD0002058	Les articles qui auraient dû être rendus inactifs sont toujours accessibles dans la base de connaissances	Facilité de gestion	Remplacé par HSD0002056 et HSD0002465
HSD0002403	Ajouter un résultat pour les éléments ignorés lors de la dernière mise à niveau	Évolutivité	Dupliquer la définition de HealthScan
HSD0018256	Trouver des qualifications avec peu ou pas d'affinités	Performances	Remplacé par HSD0002198

Définitions mises à jour

Les définitions suivantes ont été mises à jour pour la version d'août afin d'améliorer les performances, de réduire les faux positifs et de respecter les dernières pratiques de codage. Certaines de ces définitions auront un impact positif ou négatif sur les scores de vos instances client.

Important :
Cette liste ne contient pas les définitions de la catégorie de sécurité.

Définitions mises à jour (version d'août)

Numéro	Description brève	Catégorie	Inclus dans les analyses d'évaluation de santé	Mettre à jour la description
HSD0001060	Utiliser des politiques d'interface utilisateur au lieu de scripts clients	Facilité de gestion	X	Amélioration des performances
HSD0001278	Avant Les règles métier ne doivent pas mettre à jour() ou insérer() des enregistrements sur d'autres tables.	Performances	X	Amélioration des performances
HSD0001338	Les règles métier ne doivent pas être définies dans la table globale (règle métier globale)	Performances	X	Ajout d'une coche pour ignorer les enregistrements prêts à l'emploi

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définitions mises à jour (version d'août) (suite)

Numéro	Description brève	Catégorie	Inclus dans les analyses d'évaluation de santé	Mettre à jour la description
HSD0001372	Trop de champs dans un formulaire	Expérience utilisateur	X	• Les résultats seront désormais rapportés pour tous les formulaires et leurs vues de formulaire. • Amélioré pour ne pas signaler les vues de formulaire comportant 30 champs ou plus prêts à l'emploi. Si des champs sont ajoutés aux vues de formulaire et que leur nombre dépasse le seuil de 30, un résultat est signalé.
HSD0001378	Les rapports ne s'exécutent pas pendant 3 mois	Facilité de gestion	X	Définition mise à jour pour fournir des résultats
HSD0001387	La taille maximale de la liste de pages ne doit pas être supérieure ou égale à 100	Performances	X	Introduction de la vérification des bonnes pratiques
HSD0001391	Nombre d'utilisateurs ayant le rôle administrateur	Facilité de gestion	X	Amélioration des performances
HSD0001398	Includes de script avec noms en double	Facilité de gestion	X	Amélioration des performances

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définitions mises à jour (version d'août) (suite)

Numéro	Description brève	Catégorie	Inclus dans les analyses d'évaluation de santé	Mettre à jour la description
HSD0001518	Rechercher les indicateurs manuels sans score saisi	Facilité de gestion	X	Amélioration des performances
HSD0001554	L'option « Utiliser la dernière exécution » doit être cochée dans les sources de données JDBC	Performances	X	Script modifié pour examiner les historiques d'importation et se concentrer uniquement lorsqu'un nombre seuil d'enregistrements est « ignoré » et que le DS ne dispose pas de ce paramètre
HSD0001556	Pour les instances séparées par domaine, les administrateurs doivent être au domaine de niveau supérieur plutôt qu'au domaine global	Facilité de gestion	X	• Script modifié pour anonymiser sys_user résultats • Statistique ajoutée dans tous les cas
HSD0001560	Utiliser « suivre par » dans les boucles ngRepeat	Performances		Amélioration des performances
HSD0001600	Le script de transformation qui s'exécute onBefore ne doit pas mettre à jour() ou insérer() des enregistrements sur une autre table	Facilité de gestion	X	• Définition mise à jour pour supprimer les scripts de transformation prêts à l'emploi des résultats • Recommandations pour la définition HealthScan mises à jour avec une

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définitions mises à jour (version d'août) (suite)

Numéro	Description brève	Catégorie	Inclus dans les analyses d'évaluation de santé	Mettre à jour la description
				approche de solution plus détaillée
HSD0001602	Champs de maintenance des numéros uniques	Facilité de gestion	X	Exclure les résultats dans lesquels la valeur dynamique par défaut est utilisée
HSD0001632	Scripts à exécution longue (lents)	Performances	X	Amélioration des performances
HSD0001926	Spécifier les types de groupes	Facilité de gestion	X	Faux positifs potentiels résolus
HSD0002151	Utilisez les services AngularJS plutôt que les objets de fenêtre.	Performances	X	Amélioration des performances
HSD0002198	Trouver des qualifications avec peu ou pas d'affinités	Performances	X	• Mis hors service Dupliquer HSD0018256 • Amélioration de la recommandation • Lien vers la documentation fourni
HSD0002258	Minimiser les découvertes annulées	Facilité de gestion	X	Amélioration des performances
HSD0002370	Configurer des SLA pour la gestion des tickets	Facilité de gestion		• Description brève modifiée • Changement de l'URL du document
HSD0002415	La largeur de la fenêtre contextuelle Notes de gestion spéciale en pixels ne peut pas être	Expérience utilisateur		Recommandation modifiée

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définitions mises à jour (version d'août) (suite)

Numéro	Description brève	Catégorie	Inclus dans les analyses d'évaluation de santé	Mettre à jour la description
	inférieure à 300 pixels.			
HSD0002464	Auteur de la base de connaissances inactif	Expérience utilisateur	X	Les articles de la base de connaissances publiés actifs sont maintenant recherchés pour les utilisateurs inactifs
HSD0002473	Communications ciblées : la liste de destinataires doit être actualisée	Expérience utilisateur		Suppression de la logique permettant de vérifier que les listes de destinataires affectées à une publication active ont été mises à jour ou actualisées
HSD0002513	Catalogue de services - La quantité de commande maximale ne doit pas dépasser 10	Expérience utilisateur	X	Amélioration des performances
HSD0002782	Modèle de PDF RH avec document publié	Facilité de gestion	X	Amélioration des performances
HSD0002791	Nombre, Ouvert et Ouvert par doivent être renseignés par les scripts par défaut	Facilité de gestion	X	• Logique incluse pour vérifier si l'option de filtre dynamique est personnalisée • Mise à jour des résultats pour renvoyer uniquement l'enregistrement spécifique • Recommandation mise à jour sur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définitions mises à jour (version d'août) (suite)

Numéro	Description brève	Catégorie	Inclus dans les analyses d'évaluation de santé	Mettre à jour la description
				les mesures détaillées à prendre
HSD0002827	Tous les événements doivent avoir une description	Facilité de gestion		Implémentation d'une vérification simple pour pie.isBaseline()
HSD0002834	Le nombre de règles associées à un guide de commande doit être réduit au minimum	Performances	X	• Verbiage des recommandations mis à jour • Ajout d'un compteur statistique
HSD0004580	Le module d'extension Gestion des connaissances avancée doit être actif.	Expérience utilisateur		Amélioration des performances
HSD0004581	La liste de vérification doit être configurée avec chaque base de connaissances.	Expérience utilisateur		Amélioration des performances
HSD0004602	Adoption du test de démarrage rapide ATF « Communautés »	Évolutivité		• Correction du lien de recherche • Une vérification active ajoutée est requise dans la deuxième table Glide vers sys_atf_test
HSD0004604	Adoption du test de démarrage rapide ATF « Entités de base	Évolutivité		• Correction du lien de recherche • Une vérification

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définitions mises à jour (version d'août) (suite)

Numéro	Description brève	Catégorie	Inclus dans les analyses d'évaluation de santé	Mettre à jour la description
	du service client »			active ajoutée est requise dans la deuxième table Glide vers sys_atf_test
HSD0004656	Adoption du test de démarrage rapide ATF « Customer Service Management for Orders »	Évolutivité		Amélioration des performances
HSD0004657	Adoption du test de démarrage rapide ATF « Intégration des demandes du service clientèle »	Évolutivité		Amélioration des performances
HSD0004658	Adoption du test de démarrage rapide ATF « Extension CSM pour les contacts proxy »	Évolutivité		Amélioration des performances
HSD0004659	Adoption du test de démarrage rapide ATF « Gestion des problèmes majeurs »	Évolutivité		Amélioration des performances
HSD0004660	Adoption de la « règle de compétence » du test de démarrage rapide ATF	Évolutivité		Amélioration des performances
HSD0004973	Vérifier si la propriété système consumer_max_comments_per_case_daily a été modifiée pour le consommateur Limite de pièce	Facilité de gestion		• Amélioration des performances • Correction d'une faute de frappe dans la brève description,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définitions mises à jour (version d'août) (suite)

Numéro	Description brève	Catégorie	Inclus dans les analyses d'évaluation de santé	Mettre à jour la description
	jointe des tickets			la description et la recommandation
HSD0006970	Pourcentage de CI actifs de matériel et d'instances d'ordinateurs virtuels traités via IRE	Facilité de gestion		Amélioration des performances
HSD0010608	Pourcentage de CI matériels actifs sans liaison d'actifs	Facilité de gestion		Amélioration des performances
HSD0012874	Éléments de base d'installation avec services d'entreprise	Facilité de gestion		Amélioration des performances
HSD0012929	Éléments de base d'installation avec services d'application	Facilité de gestion		Amélioration des performances
HSD0001015	Les rapports ne devraient généralement pas être rendus publics	Facilité de gestion	X	• Amélioration de la requête pour valider si la propriété système glide.report.published_reports. est prise en compte avant de générer un résultat • Les résultats de base de référence ont été supprimés

Parcours de valeur

Utilisez le parcours de valeur pour examiner de plus près votre **plan de valeur** et vos **rapports de valeur commerciale**.

Vue d'ensemble du parcours de valeur

Le parcours de 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

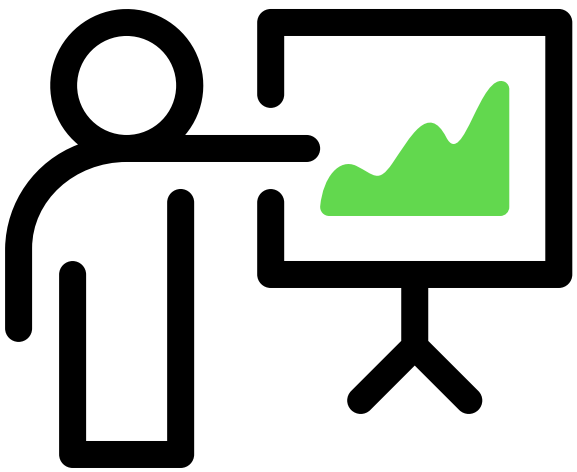
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

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 de cette période soient possibles par exception.

Commencez

Objectifs et résultats



Illustrez la valeur au fil du temps avec des 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.

Rapports sur la valeur commerciale

Votre équipe Impact effectue une évaluation de la réalisation de valeur et capture les données dans un rapport de valeur.

- Affichez l'onglet Résumé du résultat pour capturer la progression liée 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

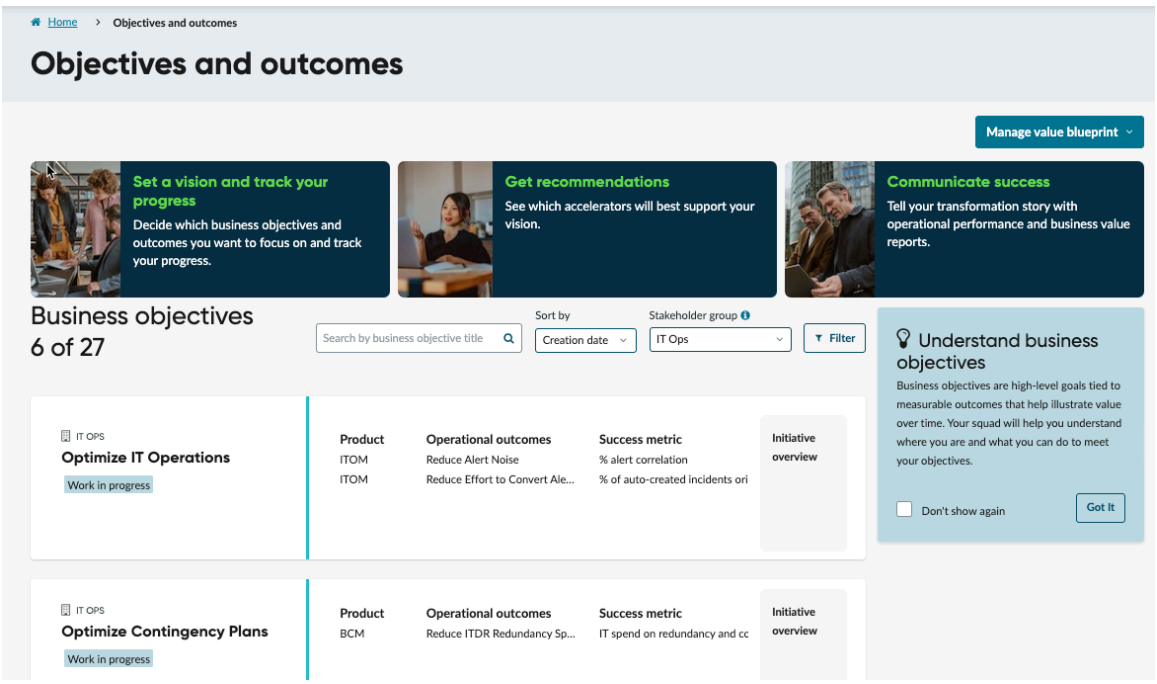
Votre plan de valeur est la base pour créer un plan d'impact client personnalisé, recommander des services, du contenu et de la formation. Vous définirez également une base de référence et des cibles pour vos mesures, ce qui permet de générer des rapports sur la valeur.

L'objectif est de fixer une cible d'amélioration annuelle par rapport à ces résultats afin de pouvoir saisir les améliorations progressives et la valeur réalisée au cours de l'année à venir.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Votre équipe vous aidera à comprendre où vous en êtes et ce que vous pouvez faire pour atteindre vos objectifs.



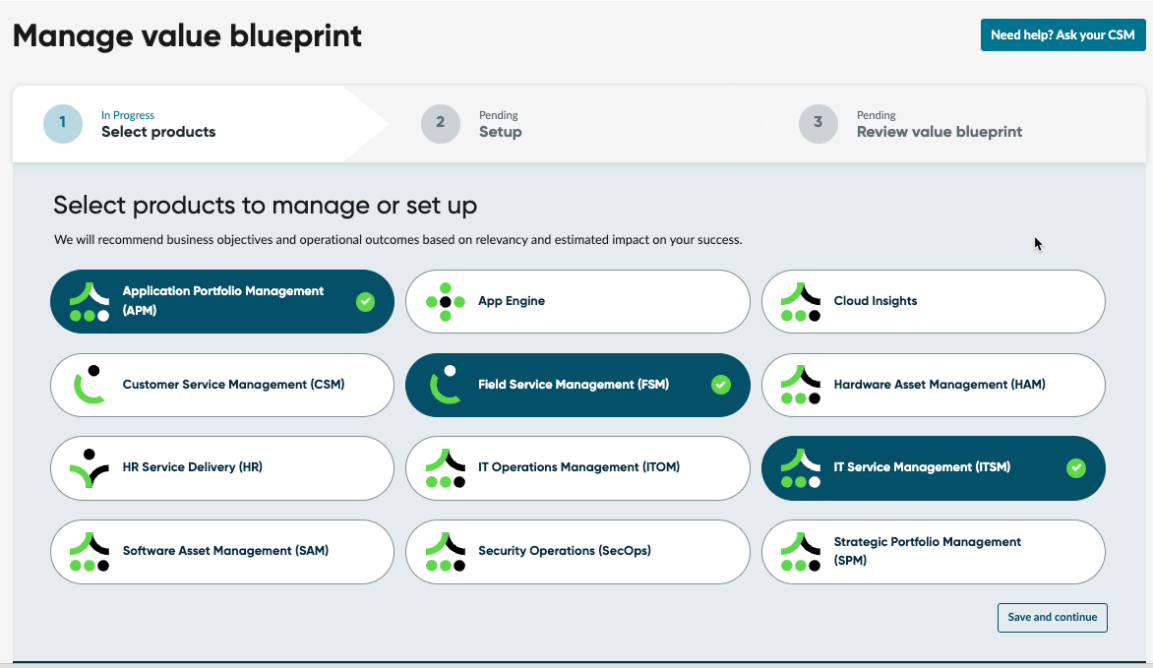
- Décidez des objectifs business sur lesquels vous souhaitez vous concentrer et suivez votre progression.
- Découvrez les formations, les accélérateurs, le contenu et les conseils qui soutiendront le mieux votre vision.
- Racontez l'histoire de votre transformation avec des rapports sur les performances opérationnelles et la valeur commerciale.

Personnalisation

Sélectionnez **Gérer le plan de valeur** pour personnaliser les produits à gérer ou à configurer qui s'afficheront sur votre plan de valeur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Rapports sur la valeur commerciale

À la fin de l'année, ou de votre autre période de reporting, votre équipe Impact effectue une évaluation de la réalisation de valeur et capture les données dans un rapport de valeur.

À ce stade, l'équipe examine votre performance pour l'année et compare les points de données à votre état antérieur à la mise en œuvre afin de déterminer la valeur globale réalisée pour l'année. La performance est également mesurée par rapport aux cibles d'amélioration progressive qui ont été définies pendant l'activité du plan de valeur afin de déterminer la valeur supplémentaire réalisée au cours de l'année.

- Valeur incrémentielle : la valeur des améliorations réalisées au cours de l'année suivant la mise en œuvre de la ServiceNow plateforme.
- Valeur globale : la valeur globale et complète 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 collecter les données requises pour votre plan de valeur, votre rapport de performance des résultats et vos rapports de valeur qui font partie du programme Impact.

Remarque :
L'application Data Collection Store est disponible à l'adresse .ServiceNow® Store

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Descriptions et chronologies du rapport sur la valeur

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 définie pour l'année, par exemple pour réduire les tickets de 10 %. • Une base de référence et un point de référence cible sont définis. La base de référence est généralement l'état actuel et la cible serait vérifiée dans un an.	Annuel
Base de référence historique	• Dans le cadre de l'évaluation de la réalisation de la valeur, l'équipe de réussite fournit un rapport de valeur pour mettre en évidence la valeur que vous avez réalisée par rapport à si vous n'étiez pas passé à 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 la réussite effectue un examen trimestriel des performances. • Les résultats obtenus pour vos mesures de réussite au cours du dernier trimestre sont comparés à la tendance par rapport à l'objectif défini dans le cadre du plan de valeur.	Trimestriel
Valeur réelle des rapports sur la valeur	• Une évaluation de la réalisation de la valeur est effectuée pour créer un rapport sur la valeur et déterminer la valeur totale réalisée. • L'équipe compare les résultats de la période considérée avec le niveau de référence historique. • 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 chiffres totaux fournis sur une base trimestrielle.	Annuel

Remarque :
Le calcul de la réalisation de valeur globale dans le rapport de valeur dépend de la capacité à fournir des points de données pré-implémentation ou des points de données historiques ServiceNow .

Boîte à outils pour la collecte de données

Les applications de collecte de données de gestion des valeurs d'impact sont conçues pour simplifier et optimiser le processus de collecte de données de mesures de valeur à l'aide de Analyse des performances (PA). Ces applications vous permettent de recueillir, suivre et analyser efficacement les mesures de réussite critiques, garantissant une prise de décision basée sur les données et une meilleure visibilité sur les tendances de performance clés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les applications de collecte de données sont disponibles dans l'application du ServiceNow magasin Impact. Ces applications sont accessibles directement sur la propre instance d'un utilisateur dans le cadre du package Impact, éliminant ainsi le besoin de téléchargements distincts à partir de la boutique ou de packs de contenu individuels. En exploitant des définitions de données prédéfinies dans Analyse des performances (PA), les clients peuvent collecter automatiquement des données essentielles pour les mesures de valeur. Cette approche rationalisée améliore la précision et l'efficacité de la collecte de données pour la mesure de la valeur, offrant une expérience transparente et améliorant à la fois la satisfaction des clients et l'évaluation des produits dans le parcours de valeur au sein d'Impact.

Avantages clés

- Collecte de données automatisée : rassemble automatiquement les données essentielles pour soutenir les activités du parcours de valeur, notamment :
  - Définition des valeurs de base de référence et des cibles
  - Réalisation d'examens de performance des résultats
  - Génération de rapports sur la valeur
- Amélioration de la précision des données : exploite les définitions de données prédéfinies de Analyse des performances (PA) pour garantir des données fiables et de haute qualité.
- Intégration transparente : supprime le besoin de téléchargements manuels ou d'installations de packs de contenu individuels car les applications de collecte de données sont intégrées au package Impact.
- Visibilité améliorée : fournit des informations en temps réel sur les tendances de performance, ce qui facilite une meilleure prise de décision et un meilleur suivi des résultats.
- Synchronisation des données vers le fournisseur Impact : synchronise les données collectées via les tâches de collecte de données de façon bidirectionnelle entre l'application ServiceNow de stockage Impact et l'instance de livraison Impact (IDI), garantissant ainsi des informations cohérentes et à jour.

  L'intégration de Pont de services est la technologie de base permettant la synchronisation des données entre les instances. Il gère efficacement et en toute sécurité les charges utiles des données, permettant une synchronisation des données en temps réel pour assurer un flux d'informations transparent.

  Pour en savoir plus, consultez :

  - Learn about Service Bridge
  - Établir votre connexion à l'instance du fournisseur

Commencez

Commencez avec le pack de contenu de collecte de données pour votre produit respectif :

- Collecte de données de gestion des valeurs d'impact pour APM
- Pack de contenu pour la collecte de données de gestion des valeurs d'impact pour App Engine
- Pack de contenu pour la collecte de données de gestion des valeurs d'impact pour CSM
- Pack de contenu pour la collecte de données de gestion des valeurs d'impact pour SAM
- Pack de contenu pour la collecte de données de gestion des valeurs d'impact pour HAM
- Pack de contenu pour la collecte de données de gestion des valeurs d'impact pour ITSM

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pack de contenu pour la collecte de données de gestion des valeurs d'impact pour ITOM
- Pack de contenu pour la collecte de données de gestion des valeurs d'impact pour RH
- Pack de contenu pour la collecte de données de gestion des valeurs d'impact pour SecOps
- Pack de contenu pour la collecte de données de gestion des valeurs d'impact pour SPM
- Pack de contenu pour la collecte de données de gestion des valeurs d'impact pour IRM

Installer le pack de contenu pour la collecte de données Modules d'extension dépendants

Installer les modules d'extension dépendants pour les applications de pack de contenu de collecte de données

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Remarque :
Installez l'application ServiceNow Impact Store dans votre instance ServiceNow avant d'activer les modules d'extension Data Collection Content Pack.

Procédure

1. Accédez à la **Définitions des systèmes** > **Modules d'extension**.
2. Recherchez les modules d'extension requis pour l'installation du pack de contenu respectif.
3. Assurez-vous que tous les modules d'extension dépendants sont installés avant d'activer les tâches de pack de contenu pour la collecte de données.
   Les modules d'extension dépendants suivants doivent être installés pour prendre en charge la fonctionnalité des applications de collecte de données :

Modification de la configuration de la collecte de données

Vous pouvez apporter des changements à la configuration de la collecte de données pour qu'elle soit en adéquation avec les besoins de votre organisation.

Lorsque les définitions standard des mesures de réussite de ServiceNow ne correspondent pas au fonctionnement de votre organisation ou à la façon dont vous utilisez la plateforme, vous pouvez modifier la configuration de l'application de collecte de données pour refléter vos processus et votre implémentation.

Les modifications d'une définition de point de données de mesure de réussite nécessitent des modifications de l'un ou des deux éléments suivants de l'architecture de mesure dans Performance ou Performance/Platform Analytics :

- Changez la source d'indicateur lorsque vous avez besoin d'un ensemble de données de base différent.
- Changez l'indicateur automatisé lorsque vous devez modifier les filtres appliqués à l'ensemble de données de base pour le calcul.

Exemple de modifications courantes

Certaines organisations n'utilisent pas la table Pannes recommandées dans la CMDB (et la fonctionnalité de notification Centre des employés qui l'accompagne) pour capturer les pannes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dans ce cas, travaillez avec le propriétaire de service et votre équipe pour définir la bonne façon d'identifier ou d'estimer ce qu'est une panne. Par exemple, certains clients considèrent les incidents de priorité 1 comme une représentation des pannes.

Les modifications apportées à ce changement dans la définition de la mesure impliquent les changements de configuration suivants :

- Une source d'indicateur d'ensemble de données de base pour la table d'incident existe déjà, car elle est exploitée par certaines des autres mesures de réussite. Par conséquent, vous n'avez pas besoin de créer une nouvelle source d'indicateur.
- Les configurations des indicateurs automatisés pour les éléments suivants doivent être ajustées : VM Impact - Délai moyen de restauration - Pannes non planifiées (heures) et VM Impact - # de pannes non planifiées ce mois-ci.
  - Modifiez le champ Source de l'indicateur **en VM Impact - Incidents fermés ce mois** pour les deux indicateurs.
  - Modifiez les conditions supplémentaires pour ajouter un filtre pour la **priorité 1** sur les deux indicateurs.
  - Pour le délai de restauration, comme le champ de durée n'est peut-être pas utilisé, vous pouvez utiliser un calcul scripté pour la durée. Vous pouvez réutiliser le script de l'indicateur automatisé **VM Impact - Délai moyen de fermeture d'un incident (heures)** pour cela.

Mise à niveau du pack de contenu pour la collecte de données

Lorsque vous mettez à niveau le pack de contenu pour la collecte de données, vous devez tenir compte de toutes les personnalisations que vous avez apportées.

Étant donné que les utilisateurs peuvent modifier les artefacts dans cette application (par exemple, indicateur, source d'indicateur ou tâche de collecte de données), n'oubliez pas que le processus de mise à niveau est le même que le processus de mise à niveau de la plateforme ou de toute autre application du magasin. Le processus de mise à niveau ignore les fichiers d'application personnalisés (ou modifiés). Vous pouvez afficher les personnalisations inchangées dans l'historique des mises à niveau et effectuer l'une des opérations suivantes :

- Acceptez les personnalisations.
- Rétablissez les personnalisations au niveau du système de base, puis réappliquez-les.

Collecte de données de gestion des valeurs d'impact pour APM

Installez et configurez le pack de contenu pour la collecte de données pour APM.

Effectuez les étapes dans l'ordre suivant :

1. Installer le pack de collecte de données pour APM
2. Configurer la collecte de données pour APM
3. Activer la collecte de données pour APM
4. Examiner les artefacts APM

Vous pouvez également modifier la configuration à tout moment et gérer les personnalisations lorsque vous êtes prêt à effectuer la mise à niveau. Pour plus d'informations, consultez Modification de la configuration de la collecte de données et Mise à niveau du pack de contenu pour la collecte de données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Installer le pack de collecte de données pour APM

Pour activer le pack de collecte de données, vous devez installer les modules d'extension dépendants et activer les travaux de collecte de données.

Avant de commencer

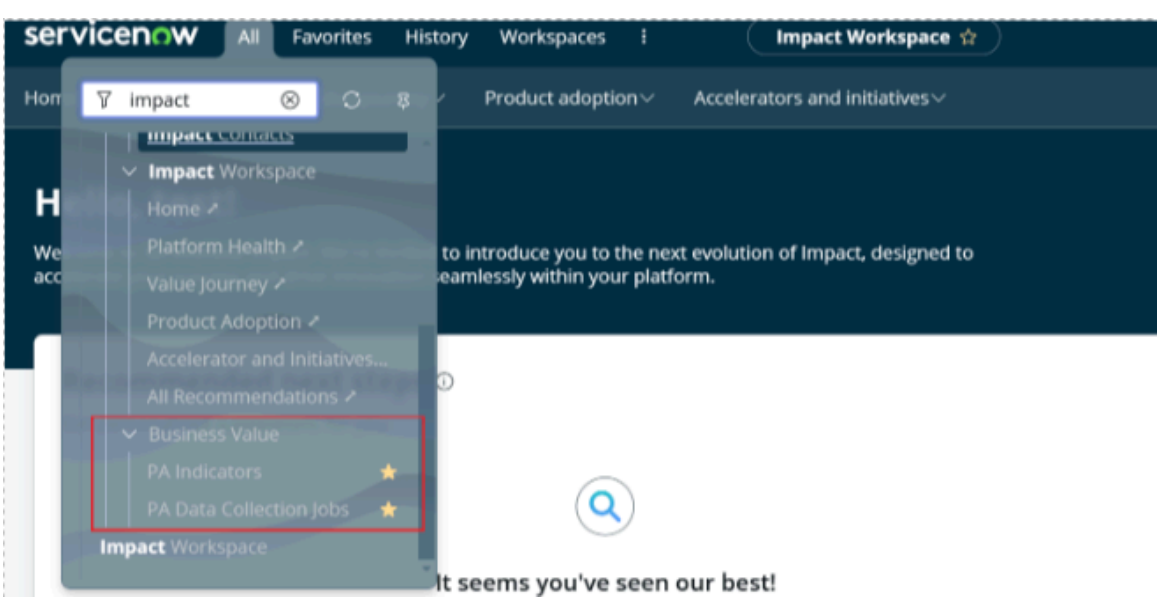
Les définitions des mesures de réussite APM dans cette application reposent sur une autre application. Assurez-vous que les modules d'extension requis sont installés, le cas échéant. Pour plus d'informations, consultez Installer le pack de contenu pour la collecte de données Modules d'extension dépendants.

Remarque :
Si les packs de collecte de données SPM sont activés, accédez à l'indicateur APM (VM Impact - # d'applications migrées) > source de l'indicateur (APM VM Impact - Nombre d'applications migrées) et assurez-vous que l'état est défini sur Terminé.

Rôle requis : utilisateur d'Impact

Procédure

1. Accédez à l'espace de travail Impact sur votre instance.
2. Accédez à la **Tous les travaux >de collecte de données PA de l'espace de travail d'Impact > >de valeur commerciale.**



3. Sélectionnez **des tâches de collecte de données PA**.
4. Recherchez et sélectionnez les éléments suivants :
   - **VM Impact - APM - Mensuel Collecte de données**
   - **VM Impact - APM - Collecte de données historiques**

   Si vous rencontrez des difficultés pour trouver les tâches de collecte de données, vérifiez si les modules d'extension dépendants de la collecte de données requis sont correctement installés. Consultez Installer le pack de contenu pour la collecte de données Modules d'extension dépendants.

Configurer la collecte de données pour APM

Configurez la collecte de données pour APM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

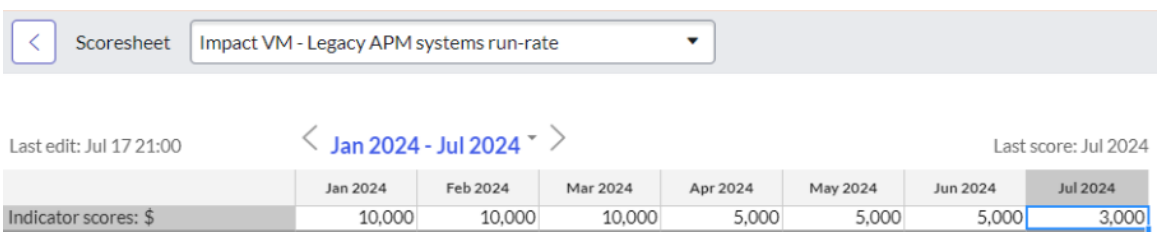
Avant de commencer

Vous devez mettre à jour les indicateurs manuels périodiquement (mensuellement, par exemple) à l'aide de la fonction de feuille de score.

Rôle requis : admin, pa_power_user, pa_admin ou pa_data_collector

Procédure

1. Accédez à la **Performance/Platform Analytics > Feuille des scores**, puis sélectionnez **VM Impact - Taux d'exécution des systèmes APM hérités**.
2. Saisissez le point de données dans la cellule du mois concerné.



Activer la collecte de données pour APM

Activez le pack de collecte de données pour APM après l'avoir activé et configuré.

Avant de commencer

La collecte de données mensuelle dans Analyse des performances/de la plateforme s'exécute selon un calendrier.

> **Important :**
> Pour que la collecte de données soit opérationnelle, n'effectuez la configuration mensuelle qu'une seule fois.

Rôle requis : admin, pa_admin ou pa_data_collector

Procédure

1. Accédez aux **tâches >> collecteur de données de Performance/Platform Analytics**, puis ouvrez **VM Impact – APM – Collecte de données mensuelles**.
2. Sélectionnez **Actif**, puis mettez à jour l'enregistrement.

> **Important :**
> Pour l'exécution mensuelle de la tâche, vous ne devez pas modifier le jour (du mois) et l'heure (du jour) de la tâche. L'heure de la journée est déterminée en fonction du fuseau horaire du système. Vous devez conserver le calendrier par défaut, car il fonctionne mieux avec les fréquences actuelles des indicateurs.

3. Pour effectuer une version d'essai de la collecte de données mensuelle, sélectionnez **Exécuter maintenant**.
4. Accédez au **tableau de bord > Analyse des performances/de la plateforme**, puis ouvrez **Impact VM – APM**.
   Il existe deux onglets : Mensuel - APM et Trimestriel - APM.
5. **Facultatif :** Pour valider les scores sur le tableau de bord, effectuez l'une des opérations suivantes :
   - Comparez-les avec les nombres que vous obtenez en appliquant les mêmes conditions de filtres sur la table de faits.
   - Consultez le guide de collecte de données pour créer la mesure appropriée à l'aide d'un rapport ServiceNow.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. **Facultatif :** Pour exécuter des tâches historiques, procédez comme suit :

   a. Accédez aux **travaux > collecteur de données de Performance/Platform >Analytics**, puis ouvrez **Impact VM – APM – Collecte de données historiques**.

   > **Important :**
   > Ne sélectionnez PAS Actif en tant qu'historique La collecte de données dans Analyse des performances/de la plateforme s'exécute sur demande.

   Pour l'exécution de la tâche historique, ajustez les mois de début relatif en fonction des données disponibles.

   - Si vous ne disposez pas d'une version complète d'Analyse des performances, les données historiques ne seront pas capturées au-delà de 180 jours à compter de la date d'exécution de la tâche.
   - Si vous disposez de la version complète d'Analyse des performances, vous pouvez modifier la date de début relative pour une période plus longue que 6 mois. Par exemple, vous pouvez modifier la valeur Début relatif d'il y a 6 mois à il y a 12 mois.

   b. Sélectionnez **Exécuter maintenant** pour exécuter la tâche de collecte de données historiques.

   c. Accédez à **Platform Analytics > tableau de bord**, puis ouvrez **Impact VM – APM**.

Examiner les artefacts APM

L'application de collecte de données contient une structure de mesures de données prédéfinie pour l'application ServiceNow Performance/Platform Analytics.

Types d'artefacts de Performance/Platform Analytics

Type d'artefact	Description
Source de l'indicateur	Capture les ensembles de données de base et les valide dans la mémoire de travail de la plateforme pour fournir la base des calculs. C'est ce qu'on appelle aussi un cube de données.
Indicateur automatisé	Définition de calcul de base sur l'ensemble de données source de l'indicateur, éventuellement avec des conditions de filtre supplémentaires que vous appliquez avant d'effectuer le calcul.
Indicateur manuel	Mesure pour laquelle il n'existe aucun ensemble de données dans la plateforme. Vous devez ajouter manuellement un point de données.
Indicateur de formule	Un calcul plus complet, comme les calculs de % et de ratios qui nécessitent plusieurs points de données d'indicateur automatisés pour le calcul.
Travaux de collecte de données	Une tâche de collecte de données que vous pouvez planifier pour s'exécuter tous les mois et un autre collecteur de données pour la collecte historique que vous pouvez exécuter sur demande.
Widgets	Configuration de la visualisation de l'interface utilisateur d'un indicateur.
Tableau de bord	Affichage d'une collection de widgets sur un volet. Ce tableau de bord contient deux onglets. Un onglet contient des widgets affichant des valeurs trimestrielles, et l'autre contient des widgets affichant des valeurs mensuelles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Artefacts par type

L'application contient les artefacts suivants pour chacun des types d'artefacts spécifiés ci-dessus.

Artefacts par type

Type d'artefact	Nom
Travail de collecte de données	VM Impact – APM – Collecte de données mensuelles
Travail de collecte de données	VM Impact – APM – Collecte de données historiques
Tableau de bord	VM Impact - APM
Widget	% de modèle de capacité métier avec un écart majeur
Widget	% de certification des données d'application moyen
Widget	# d'application mise hors service
Widget	Taux d'exécution annuel des systèmes APM hérités
Widget	% d'applications avec un score d'indicateur
Widget	# d'applications migrées
Formule	VM Impact - % de modèle de capacité métier avec un écart majeur
Automatisé	VM Impact - Nombre d'options d'entreprise liées à une application d'entreprise
Automatisé	VM Impact - Nombre d'options d'entreprise
Manuel	VM Impact - % moyen de certification des données d'application
Automatisé	VM Impact - # d'applications mises hors service
Manuel	VM Impact - Taux d'exécution annuel des systèmes APM hérités
Manuel	VM Impact - % d'applications avec un score d'indicateur
Automatisé	VM Impact - # d'applications migrées

Pack de contenu pour la collecte de données de gestion des valeurs d'impact pour App Engine

Installez et configurez le pack de contenu pour la collecte de données pour App Engine.

Effectuez les étapes dans l'ordre suivant :

1. Installer le pack de contenu pour la collecte de données pour App Eng
2. Configurer la collecte de données pour App Engine
3. Activer la collecte de données pour App Engine
4. Examiner les artefacts du moteur de développement d'application

Vous pouvez également modifier la configuration à tout moment et gérer les personnalisations lorsque vous êtes prêt à effectuer la mise à niveau. Pour plus d'informations, consultez Modification de la configuration de la collecte de données et Mise à niveau du pack de contenu pour la collecte de données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Installer le pack de contenu pour la collecte de données pour App Eng

Pour activer le pack de collecte de données, vous devez installer les modules d'extension dépendants et activer les travaux de collecte de données.

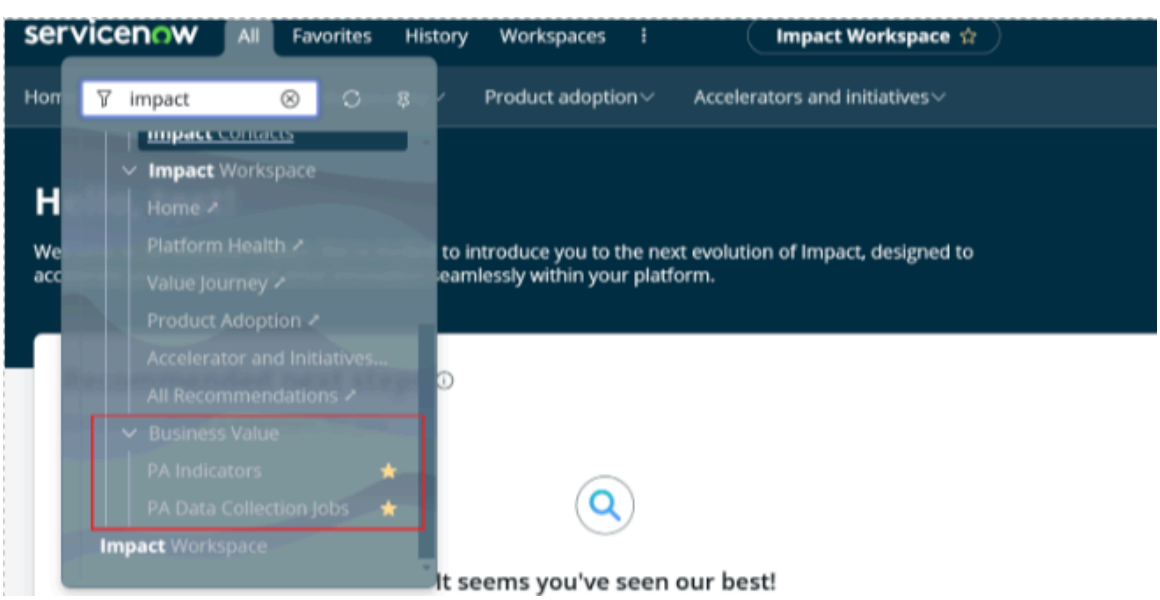
Avant de commencer

Les définitions des mesures de réussite du moteur de développement d'application dans cette application dépendent de l'utilisation de l'application Studio du moteur de développement d'application (sn_app_eng_studio). Assurez-vous que les modules d'extension requis sont installés, s'ils ne sont pas déjà installés. Pour plus d'informations, consultez Installer le pack de contenu pour la collecte de données Modules d'extension dépendants.

Rôle requis : utilisateur d'Impact

Procédure

1. Accédez à l'espace de travail Impact sur votre instance.
2. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail d'Impact** > **Valeur commerciale** > **Travaux de collecte de données PA**.



3. Recherchez et sélectionnez les éléments suivants :
   - **VM Impact - App Engine - Collecte de données mensuelles**
   - **VM Impact - App Engine - Collecte de données historiques**
4. Si vous rencontrez des difficultés pour trouver les tâches de collecte de données, vérifiez si les modules d'extension dépendants de la collecte de données requis sont correctement installés.
   Consultez Installer le pack de contenu pour la collecte de données Modules d'extension dépendants.

Configurer la collecte de données pour App Engine

Configurez la collecte de données pour App Engine.

Avant de commencer

Vous devez mettre à jour les indicateurs manuels périodiquement (mensuellement, par exemple) à l'aide de la fonction de feuille de score.

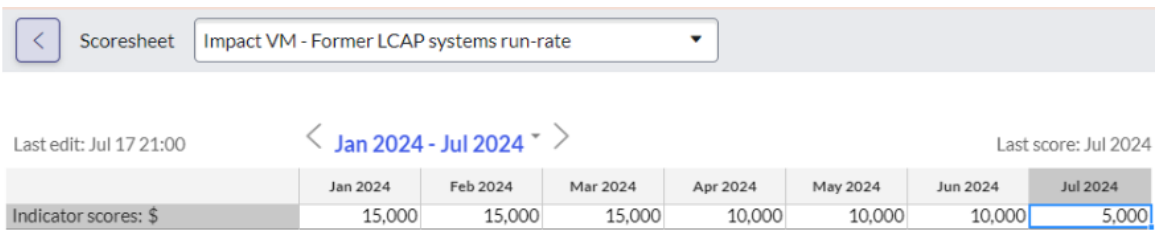
Rôle requis : admin, pa_power_user, pa_admin ou pa_data_collector

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Performance/Platform Analytics > Feuille des scores**, puis sélectionnez **VM Impact - Taux d'exécution des anciens systèmes LCAP**.
2. Saisissez le point de données dans la cellule du mois concerné.



Activer la collecte de données pour App Engine

Activez le pack de collecte de données pour App Eng après l'avoir activé et configuré.

Avant de commencer

La collecte de données mensuelle dans Analyse des performances/de la plateforme s'exécute selon un calendrier.

> **Important :**
> Pour que la collecte de données soit opérationnelle, n'effectuez la configuration mensuelle qu'une seule fois.

Rôle requis : admin, pa_admin ou pa_data_collector

Procédure

1. Accédez à la **Performance/Platform Analytics > tâches de collecte de données>**, puis ouvrez **VM Impact – App Engine – Collecte de données mensuelle**.
2. Sélectionnez **Actif**, puis mettez à jour l'enregistrement.

> **Important :**
> Pour l'exécution mensuelle de la tâche, vous ne devez pas modifier le jour (du mois) et l'heure (du jour) de la tâche. L'heure de la journée est déterminée en fonction du fuseau horaire du système. Vous devez conserver le calendrier par défaut, car il fonctionne mieux avec les fréquences actuelles des indicateurs.

3. Pour effectuer une version d'essai de la collecte de données mensuelle, sélectionnez **Exécuter maintenant**.
4. Accédez à la **Tableau de bord > Analyse des performances/de la plateforme**, puis ouvrez **Impact VM – App Engine**.
   Il y a deux onglets : Mensuel – App Engine et Trimestriel – App Engine.
5. **Facultatif :** Pour valider les scores sur le tableau de bord, effectuez l'une des opérations suivantes :
   - Comparez-les avec les nombres que vous obtenez en appliquant les mêmes conditions de filtres sur la table de faits.
   - Consultez le guide de collecte de données pour créer la mesure appropriée à l'aide d'un rapport ServiceNow.
6. **Facultatif :** Pour exécuter des tâches historiques, procédez comme suit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Accédez aux **tâches > collecteur de données de Performance/Platform >Analytics**, puis ouvrez **VM Impact – App Engine – Collecte de données historiques**.

> **Important :**
> Ne sélectionnez PAS Actif en tant qu'historique La collecte de données dans Analyse des performances/de la plateforme s'exécute sur demande.

Pour l'exécution de la tâche historique, ajustez les mois de début relatif en fonction des données disponibles.

- Si vous ne disposez pas d'une version complète de Performance/Platform Analytics, les données historiques ne seront pas capturées au-delà de 180 jours à compter de la date d'exécution de la tâche.
- Si vous disposez de la version complète d'Analyse des performances/de la plateforme, vous pouvez modifier la date de début relative pour une période plus longue que 6 mois. Par exemple, vous pouvez modifier la valeur Début relatif d'il y a 6 mois à il y a 12 mois.

b. Sélectionnez **Exécuter maintenant** pour exécuter la tâche de collecte de données historiques.

c. Accédez au **tableau de bord > Analyse des performances/de la plateforme**, puis ouvrez **Impact VM – App Engine**.
Il existe deux onglets : Mensuel - App Engine et Trimestriel - App Engine. Pour valider les données historiques pour un indicateur spécifique, sélectionnez le widget sur le tableau de bord.

Examiner les artefacts du moteur de développement d'application

L'application Collecte de données contient une structure de mesures de données prédéfinie pour l'application ServiceNow Performance/Platform Analytics.

Types d'artefacts de Performance/Platform Analytics

Type d'artefact	Description
Source de l'indicateur	Capture les ensembles de données de base et les valide dans la mémoire de travail de la plateforme pour fournir la base des calculs. C'est ce qu'on appelle aussi un cube de données.
Indicateur automatisé	Définition de calcul de base sur l'ensemble de données source de l'indicateur, éventuellement avec des conditions de filtre supplémentaires que vous appliquez avant d'effectuer le calcul.
Indicateur manuel	Mesure pour laquelle il n'existe aucun ensemble de données dans la plateforme. Vous devez ajouter manuellement un point de données.
Indicateur de formule	Un calcul plus complet, comme les calculs de % et de ratios qui nécessitent plusieurs points de données d'indicateur automatisés pour le calcul.
Travaux de collecte de données	Une tâche de collecte de données que vous pouvez planifier pour s'exécuter tous les mois et un autre collecteur de données pour la collecte historique que vous pouvez exécuter sur demande.
Widgets	Configuration de la visualisation de l'interface utilisateur d'un indicateur.
Tableau de bord	Affichage d'une collection de widgets sur un volet. Ce tableau de bord contient deux onglets. Un onglet contient des widgets affichant des

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Types d'artefacts de Performance/Platform Analytics (suite)

Type d'artefact	Description
	valeurs trimestrielles, et l'autre contient des widgets affichant des valeurs mensuelles.

Artefacts par type

L'application contient les artefacts suivants pour chacun des types d'artefacts spécifiés ci-dessus.

Artefacts par type

Type d'artefact	Nom
Travail de collecte de données	VM Impact – App Engine – Collecte de données mensuelles
Travail de collecte de données	VM Impact – App Engine – Collecte de données historiques
Tableau de bord	VM Impact - App Engine
Widget	Nombre d'applications créées par l'équipe de développement principale (informatique), utilisant LCAP
Widget	Nombre d'applications (et/ou services) créées en dehors de l'équipe de développement principale
Widget	Délai moyen de livraison de l'application (informatique) : de l'idée à la production (semaines)
Widget	Délai moyen de livraison de l'application (secteur d'activité) : de l'idée à la production (semaines)
Widget	Taux d'exécution annuel des anciens systèmes LCAP
Automatisé	VM Impact - Nombre d'applications créées par l'équipe de développement principale (informatique), utilisant LCAP
Automatisé	VM Impact - Nombre d'applications (et/ou services) créées en dehors de l'équipe de développement principale
Manuel	VM Impact - Délai moyen de livraison de l'application (informatique) : de l'idée à la production (semaines)
Manuel	VM Impact - Délai moyen de livraison de l'application (secteur d'activité) : de l'idée à la production (semaines)
Manuel	VM Impact - Taux d'exécution des anciens systèmes LCAP

Pack de contenu pour la collecte de données de gestion des valeurs d'impact pour CSM

Installez et configurez le pack de contenu pour la collecte de données pour CSM.

Important :
Vous devez tester les changements de configuration système dans un environnement de sous-production avant de les déployer en production.

Effectuez les étapes dans l'ordre suivant :

1. Installer le pack de collecte de données pour CSM
2. Configurer la collecte de données pour CSM

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Activer la collecte de données pour CSM
4. Examiner les artefacts CSM

Vous pouvez également modifier la configuration à tout moment et gérer les personnalisations lorsque vous êtes prêt à effectuer la mise à niveau. Pour plus d'informations, consultez Modification de la configuration de la collecte de données et Mise à niveau du pack de contenu pour la collecte de données.

Installer le pack de collecte de données pour CSM

Pour activer le pack de collecte de données, vous devez installer les modules d'extension dépendants et activer les travaux de collecte de données.

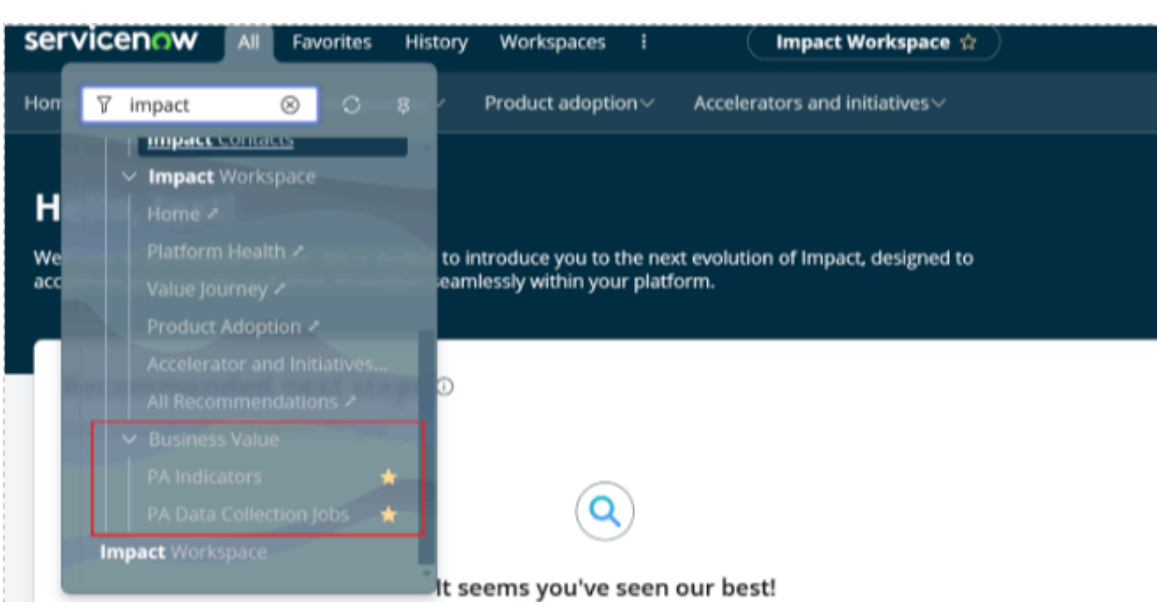
Avant de commencer

Les définitions des mesures de réussite CSM dans cette application reposent sur une autre application. Assurez-vous que les modules d'extension requis sont installés, s'ils ne sont pas déjà installés. Pour plus d'informations, consultez Installer le pack de contenu pour la collecte de données Modules d'extension dépendants.

Rôle requis : utilisateur d'Impact

Procédure

1. Accédez à l'espace de travail Impact sur votre instance.
2. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail d'Impact** > **Valeur commerciale** > **Travaux de collecte de données PA**.



3. Sélectionnez **des tâches de collecte de données PA**.
4. Recherchez et sélectionnez les éléments suivants :
   - **VM Impact - CSM - Collecte de données mensuelles**
   - **VM Impact - CSM - Collecte de données historiques**
5. Si vous rencontrez des difficultés pour trouver les tâches de collecte de données, vérifiez si les modules d'extension dépendants de la collecte de données requis sont correctement installés.
   Consultez Installer le pack de contenu pour la collecte de données Modules d'extension dépendants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer la collecte de données pour CSM

Configurez la collecte de données pour CSM.

Avant de commencer

Remarque :
Pour que la collecte de données soit opérationnelle, cette configuration ne doit être effectuée qu'une seule fois.

Vous devez déterminer quels groupes d'affectation sont exploités dans les workflows d'incidents, de changements et de demandes que vous considérez comme étant de niveau 1 et de niveau 2 :

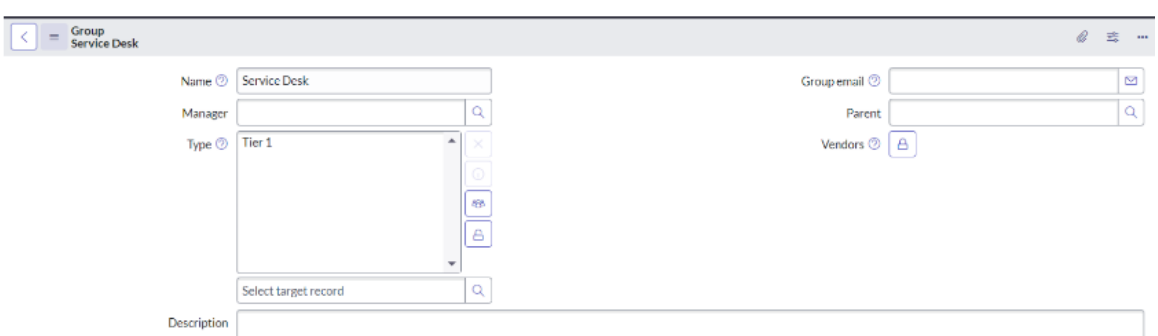
- Niveau 1 : support de première ligne, le plus souvent votre ou vos groupes du service d'assistance/centre de services
- Niveau 2+ : support de deuxième et troisième ligne, il s'agit de vos équipes de spécialistes ainsi que des équipes de fournisseurs potentiels

Rôle requis : admin, pa_power_user, pa_admin ou pa_data_collector

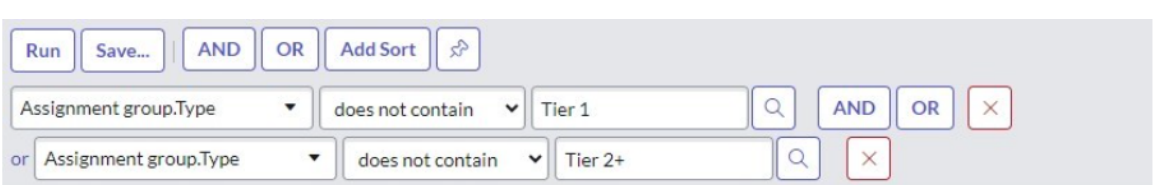
Procédure

1. Accédez au module **Groupes** dans Administration utilisateur.
2. Ouvrez les enregistrements de groupe à utiliser dans le processus d'incident en tant que groupe d'affectation.
3. Ajoutez l'un des types suivants à l'enregistrement :
   - Niveau 1
   - Niveau 2+

   Le type peut ne pas s'afficher par défaut sur le formulaire de groupe. Demandez à un administrateur système de rendre le champ visible sur le formulaire.
4. Mettez à jour l'enregistrement.
5. Répétez ces étapes pour tous les groupes d'affectation.



6. Pour valider, exécutez une requête sur la table d'incidents pour les groupes d'affectation qui ne sont toujours pas classifiés afin de valider que vous avez classé tous les groupes.



Si vos groupes d'affectation changent, vous devrez les reclasser.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Pour les problèmes où le champ Groupe d'affectation n'affiche pas les groupes de niveau 1 ou de niveau 2 dans les incidents, les changements ou les demandes, assurez-vous que le type ITIL est également ajouté au groupe :

   a. Accédez à la **Sécurité de système > utilisateurs et groupes > groupes**.

   b. Dans le champ Type, ajoutez ITIL.

   c. Enregistrez et mettez à jour le formulaire.

   d. Actualisez le formulaire d'incident, de changement ou de demande et vérifiez à nouveau le groupe d'affectation.
   Le groupe devrait maintenant apparaître.

8. Pour les indicateurs manuels, ajoutez un nouveau point de données tous les mois.
   Par exemple, étant donné la nature fixe de l'indicateur Impact VM - Taux d'exécution annuel des systèmes CSM, vous n'avez besoin de saisir ce point de données qu'une seule fois.

   Important :
   Si vous ne disposez pas d'un accès complet à Performance/Platform Analytics via un abonnement Pro ou Enterprise, vous devez saisir ce point de données tous les mois

   a. Accédez à la **feuille des scores de > Analyse des performances/de la plateforme** et sélectionnez **VM Impact - Taux d'exécution annuel des systèmes FSM hérités**.

   b. Saisissez le point de données dans la cellule du mois concerné.

Activer la collecte de données pour CSM

Activez le pack de collecte de données pour CSM après l'avoir activé et configuré.

Avant de commencer

La collecte de données mensuelle dans Performance/Performance Analytics s'exécute selon un calendrier.

Important :
Pour que la collecte de données soit opérationnelle, n'effectuez la configuration mensuelle qu'une seule fois.

Rôle requis : admin, pa_admin pa_data_collector

Procédure

1. Accédez à la **Performances/PlatformAnalytics > tâches de collecte de données>**, puis ouvrez **VM Impact – CSM – Collecte de données mensuelle**.
2. Sélectionnez **Actif**, puis mettez à jour l'enregistrement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

> **Important :**
> Pour l'exécution mensuelle de la tâche, vous ne devez pas modifier le jour (du mois) et l'heure (du jour) de la tâche. L'heure de la journée est déterminée en fonction du fuseau horaire du système. Vous devez conserver le calendrier par défaut, car il fonctionne mieux avec les fréquences actuelles des indicateurs.

3. Pour effectuer une version d'essai de la collecte de données mensuelle, sélectionnez **Exécuter maintenant**.
4. Accédez à la **Tableau de bord > Analyse des performances/de la plateforme**, puis ouvrez **VM Impact – CSM**.
   Il existe deux onglets : Mensuel – CSM et Trimestriel – CSM.
5. **Facultatif :** Pour valider les scores sur le tableau de bord, effectuez l'une des opérations suivantes :
   - Comparez-les avec les nombres que vous obtenez en appliquant les mêmes conditions de filtres sur la table de faits.
   - Consultez le guide de collecte de données pour créer la mesure appropriée à l'aide d'un rapport ServiceNow.
6. **Facultatif :** Pour exécuter des tâches historiques (sur demande), procédez comme suit :

   a. Accédez aux **travaux >> collecteur de données de Performance/Platform Analytics**, puis ouvrez **Impact VM – CSM – Collecte de données historiques**.

   > **Important :**
   > Ne sélectionnez PAS Actif en tant qu'historique La collecte de données dans Analyse des performances/de la plateforme s'exécute sur demande.

   Pour l'exécution de la tâche historique, ajustez les mois de début relatif en fonction des données disponibles.

   - Si vous ne disposez pas d'une version complète de Performance/Platform Analytics, les données historiques ne seront pas capturées au-delà de 180 jours à compter de la date d'exécution de la tâche.
   - Si vous disposez de la version complète d'Analyse des performances/de la plateforme, vous pouvez modifier la date de début relative pour une période plus longue que 6 mois. Par exemple, vous pouvez modifier la valeur Début relatif d'il y a 6 mois à il y a 12 mois.

   b. Sélectionnez **Exécuter maintenant** pour exécuter la tâche de collecte de données historiques.

   c. Accédez à **Platform Analytics > tableau de bord**, puis ouvrez **Impact VM – CSM**.
   Il existe deux onglets : Mensuel - CSM et Trimestriel - CSM.

   d. Pour valider les données historiques pour un indicateur spécifique, sélectionnez le widget sur le tableau de bord.

Examiner les artefacts CSM

L'application Collecte de données contient une structure de mesures de données prédéfinie pour l'application ServiceNow Performance/Platform Analytics.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Analyse des performances/de la plateforme

Le pack de contenu est fourni avec les types d'artefacts suivants. Pour configurer le processus, le type de groupe est la classification des groupes pour l'administration utilisateurs - Groupes.

Types d'artefacts de Performance/Platform Analytics

Type d'artefact	Description
Source de l'indicateur	Capture les ensembles de données de base et les valide dans la mémoire de travail de la plateforme pour fournir la base des calculs. C'est ce qu'on appelle aussi un cube de données.
Indicateur automatisé	Définition de calcul de base sur l'ensemble de données source de l'indicateur, éventuellement avec des conditions de filtre supplémentaires que vous appliquez avant d'effectuer le calcul.
Indicateur manuel	Mesure pour laquelle il n'existe aucun ensemble de données dans la plateforme. Vous devez ajouter manuellement un point de données.
Indicateur de formule	Un calcul plus complet, comme les calculs de % et de ratios qui nécessitent plusieurs points de données d'indicateur automatisés pour le calcul.
Travaux de collecte de données	Calendrier d'exécution de la collecte de données automatisée.
Widgets	Configuration de la visualisation de l'interface utilisateur d'un indicateur.
Tableau de bord	Affichage d'une collection de widgets sur un volet. Ce tableau de bord contient deux onglets. Un onglet contient des widgets affichant des valeurs trimestrielles, et l'autre contient des widgets affichant des valeurs mensuelles.

Artefacts par type

L'application contient les artefacts suivants pour chacun des types d'artefacts spécifiés ci-dessus.

Remarque :
Les fréquences de tous les indicateurs et sources d'indicateurs applicables sont passées de trimestrielles à mensuelles. Si ce n'est pas la première fois que vous utilisez ce pack de contenu, vous devez exécuter une tâche historique de base de référence (tâche de collecte de données) pour capturer les données historiques applicables. Les données historiques seront visualisées dans une prochaine amélioration du tableau de bord.

Artefacts par type

Type d'artefact	Nom
Automatisé	VM Impact - Nombre de tickets non résolus dans les SLA
Automatisé	VM Impact - Nombre de tickets client
Formule	VM Impact - % de tickets non résolus dans les SLA
Automatisé	VM Impact - Nombre de tickets client fermés
Automatisé	VM Impact - % de tickets clients qui ont abouti à une vente incitative

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Artefacts par type (suite)

Type d'artefact	Nom
Formule	VM Impact - % de tickets clients qui aboutissent à une vente incitative
Automatisé	VM d'impact – Nombre de réponses à l'enquête
Automatisé	VM Impact - # de réponses à l'enquête avec une note de service globale faible
Formule	VM Impact - % de clients interrogés qui signalent une expérience de support défavorable
Automatisé	VM Impact - Effort de traitement cumulé moyen requis par ticket de demande (heures)
Automatisé	VM Impact - Nombre de tickets d'assistance clientèle T1 fermés
Automatisé	VM Impact - Nombre d'agents d'assistance clientèle T1
Formule	VM Impact - Nombre de tickets d'assistance clientèle T1 fermés - Nombre d'agent d'assistance clientèle T1
Automatisé	VM Impact - Nombre de tickets d'assistance clientèle T2+ fermés
Automatisé	VM Impact - Nombre d'agents d'assistance clientèle T2+
Formule	VM Impact - Nombre de tickets d'assistance clientèle T2+ fermés - Nombre d'agent d'assistance clientèle T2+
Travail de collecte de données	VM Impact - Collecte de données mensuelles
Widget	% de tickets non résolus dans les SLA
Widget	Nombre d'interactions gérées par un agent qui n'ont pas de ticket connexe
Widget	Nombre de demandes clients génératrices de chiffre d'affaires
Widget	Nombre de tickets d'assistance clientèle T1 fermés
Widget	Nombre de tickets d'assistance clientèle T1 fermés - Nombre d'agent d'assistance clientèle T1
Widget	Nombre de tickets d'assistance clientèle T2+ fermés
Widget	Nombre de tickets d'assistance clientèle T2+ fermés - Nombre d'agent d'assistance clientèle T2+
Widget	% de tickets clients qui aboutissent à une vente incitative
Widget	% de clients interrogés qui signalent une expérience d'assistance défavorable
Widget	Effort de traitement cumulé moyen requis par ticket de demande (heures)
Tableau de bord	VM Impact - CSM
Type de groupe	Niveau 1
Type de groupe	Niveau 2+

Pack de contenu pour la collecte de données de gestion des valeurs d'impact pour SAM

Installez et configurez le pack de contenu de collecte de données pour SAM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Effectuez les étapes dans l'ordre suivant :

1. Installer le pack de collecte de données pour SAM
2. Configurer la collecte de données pour SAM
3. Activer la collecte de données pour SAM
4. Examiner les artefacts SAM

Vous pouvez également modifier la configuration à tout moment et gérer les personnalisations lorsque vous êtes prêt à effectuer la mise à niveau. Pour plus d'informations, consultez Modification de la configuration de la collecte de données et Mise à niveau du pack de contenu pour la collecte de données.

Installer le pack de collecte de données pour SAM

Pour activer le pack de collecte de données, vous devez installer les modules d'extension dépendants et activer les travaux de collecte de données.

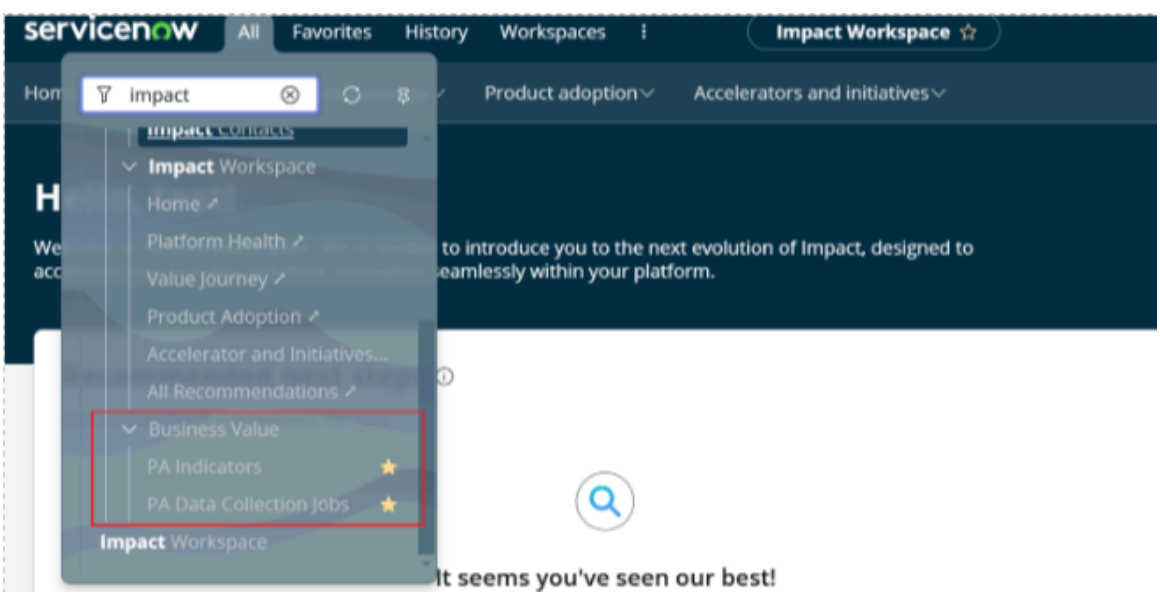
Avant de commencer

Les définitions des mesures de réussite SAM dans cette application reposent sur une autre application. Assurez-vous que les modules d'extension requis sont installés, le cas échéant. Pour plus d'informations, consultez Installer le pack de contenu pour la collecte de données Modules d'extension dépendants.

Rôle requis : utilisateurs d'Impact

Procédure

1. Accédez à l'espace de travail Impact sur votre instance.
2. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail d'Impact** > **Valeur commerciale** > **Travaux de collecte de données PA** > **.**



3. Sélectionnez **des tâches de collecte de données PA**.
4. Recherchez et sélectionnez les éléments suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **VM Impact - SAM - Collecte de données mensuelles**
- **VM Impact - SAM - Collecte de données historiques**

Si vous rencontrez des difficultés pour trouver les tâches de collecte de données, vérifiez si les modules d'extension dépendants de la collecte de données requis sont correctement installés. Consultez Installer le pack de contenu pour la collecte de données Modules d'extension dépendants.

Configurer la collecte de données pour SAM

Configurez la collecte de données pour SAM.

Avant de commencer

Vous n'avez pas besoin d'affecter des types de groupe pour configurer la collecte de données pour SAM, mais vous devez saisir des points de données manuels.

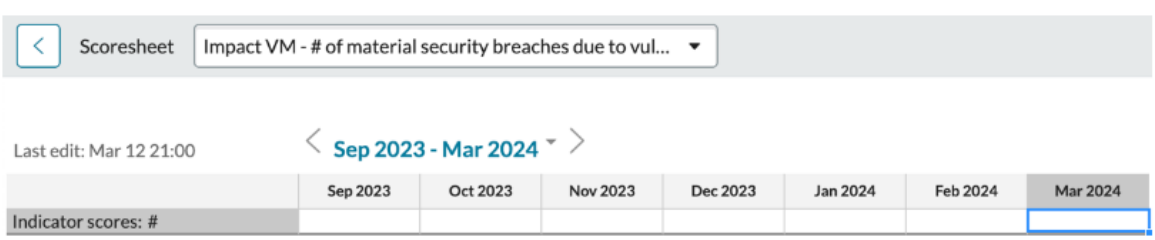
Pour les indicateurs manuels, vous devez ajouter un nouveau point de données tous les mois. Par exemple, étant donné la nature fixe de l'indicateur VM Impact - # de violations de sécurité matérielles dues à un logiciel vulnérable, vous n'avez besoin d'entrer ce point de données qu'une seule fois.

Important :
Si vous ne disposez pas d'un accès complet à Performance/Platform Analytics via un abonnement Pro ou Enterprise, vous devez saisir ce point de données tous les mois

Rôle requis : admin, pa_power_user, pa_admin ou pa_data_collector

Procédure

1. Accédez à la **Analyse des performances/de la plateforme** > **Feuille des scores**, puis sélectionnez **VM Impact - # de violations de sécurité matérielles dues à un logiciel vulnérable**.
2. Saisissez le point de données dans la cellule du mois concerné.



Activer la collecte de données pour SAM

Activez le pack de collecte de données pour SAM après l'avoir activé et configuré.

Avant de commencer

La collecte de données mensuelle dans Analyse des performances/de la plateforme s'exécute selon un calendrier.

Important :
Pour que la collecte de données soit opérationnelle, n'effectuez la configuration mensuelle qu'une seule fois.

Rôle requis : admin, pa_admin ou pa_data_collector

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Performance/PlatformAnalytics** > **Collecteur de données** > **Tâches**, puis ouvrez **Impact VM – SAM – Collecte de données mensuelle**.
2. Sélectionnez **Actif**, puis mettez à jour l'enregistrement.

> **Important :**
> Pour l'exécution mensuelle de la tâche, vous ne devez pas modifier le jour (du mois) et l'heure (du jour) de la tâche. L'heure de la journée est déterminée en fonction du fuseau horaire du système. Vous devez conserver le calendrier par défaut, car il fonctionne mieux avec les fréquences actuelles des indicateurs.

3. Pour effectuer une version d'essai de la collecte de données mensuelle, sélectionnez **Exécuter maintenant**.
4. Accédez à la **Platform Analytics** > **Tableau de bord**, puis ouvrez **Impact VM – SAM.**
   Il existe deux onglets : Mensuel – SAM et Trimestriel – SAM.
5. **Facultatif :** Pour valider les scores sur le tableau de bord, effectuez l'une des opérations suivantes :
   - Comparez-les avec les nombres que vous obtenez en appliquant les mêmes conditions de filtres sur la table de faits.
   - Consultez le guide de collecte de données pour créer la mesure appropriée à l'aide d'un rapport ServiceNow.
6. **Facultatif :** Pour exécuter des tâches historiques, procédez comme suit :

   a. Accédez à la **Analyse des performances/de la plateforme** > **Collecteur de données** > **Tâches**, puis ouvrez **Impact VM – SAM – Collecte de données historiques**.

   > **Important :**
   > Ne sélectionnez PAS Actif en tant qu'historique La collecte de données dans Analyse des performances/de la plateforme s'exécute sur demande.

   Pour l'exécution de la tâche historique, ajustez les mois de début relatif en fonction des données disponibles.

   - Si vous ne disposez pas d'une version complète de Performance/Platform Analytics, les données historiques ne seront pas capturées au-delà de 180 jours à compter de la date d'exécution de la tâche.
   - Si vous disposez de la version complète d'Analyse des performances/de la plateforme, vous pouvez modifier la date de début relative pour une période plus longue que 6 mois. Par exemple, vous pouvez modifier la valeur Début relatif d'il y a 6 mois à il y a 12 mois.

   b. Sélectionnez **Exécuter maintenant** pour exécuter la tâche de collecte de données historiques.

   c. Accédez à la **Platform Analytics** > **Tableau de bord**, puis ouvrez **Impact VM – SAM.**
   Il existe deux onglets : Mensuel - SAM et Trimestriel - SAM. Pour valider les données historiques pour un indicateur spécifique, sélectionnez le widget sur le tableau de bord.

Examiner les artefacts SAM

L'application Collecte de données contient une structure de mesures de données prédéfinie pour l'application ServiceNow Performance/Platform Analytics.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Analyse des performances/de la plateforme

Le pack de contenu est fourni avec les types d'artefacts suivants. Pour configurer le processus, le type de groupe est la classification des groupes pour l'administration utilisateurs - Groupes.

Types d'artefacts de Performance/Platform Analytics

Type d'artefact	Description
Source de l'indicateur	Capture les ensembles de données de base et les valide dans la mémoire de travail de la plateforme pour fournir la base des calculs. C'est ce qu'on appelle aussi un cube de données.
Indicateur automatisé	Définition de calcul de base sur l'ensemble de données source de l'indicateur, éventuellement avec des conditions de filtre supplémentaires que vous appliquez avant d'effectuer le calcul.
Indicateur manuel	Mesure pour laquelle il n'existe aucun ensemble de données dans la plateforme. Vous devez ajouter manuellement un point de données.
Indicateur de formule	Un calcul plus complet, comme les calculs de % et de ratios qui nécessitent plusieurs points de données d'indicateur automatisés pour le calcul.
Travaux de collecte de données	Calendrier d'exécution de la collecte de données automatisée.
Widgets	Configuration de la visualisation de l'interface utilisateur d'un indicateur.
Tableau de bord	Affichage d'une collection de widgets sur un volet. Ce tableau de bord contient deux onglets. Un onglet contient des widgets affichant des valeurs trimestrielles, et l'autre contient des widgets affichant des valeurs mensuelles.

Artefacts par type

L'application contient les artefacts suivants pour chacun des types d'artefacts spécifiés ci-dessus.

Remarque :
Les fréquences de tous les indicateurs et sources d'indicateurs applicables sont passées de trimestrielles à mensuelles. Si ce n'est pas la première fois que vous utilisez ce pack de contenu, vous devez exécuter une tâche historique de base de référence (tâche de collecte de données) pour capturer les données historiques applicables. Les données historiques seront visualisées dans une prochaine amélioration du tableau de bord.

Artefacts par type

Type d'artefact	Nom
Formule	% de nouvelles embauches avec tous les logiciels provisionnés au jour 1
Automatisé	VM Impact - Nombre de demandes d'éléments de catalogue pour les nouvelles embauches terminées le 1er jour
Automatisé	VM Impact - Nombre total de nouvelles embauches
Formule	Temps moyen pour fermer une demande logicielle (heures)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Artefacts par type (suite)

Type d'artefact	Nom
Automatisé	VM Impact - Nombre total de demandes logicielles terminées
Automatisé	VM Impact - Durée business totale de demandes logicielles terminées
Formule	VM Impact - % de licences logicielles SaaS inutilisées/sous-utilisées (par éditeur)
Formule	VM Impact - Licences logicielles inutilisées/sous-utilisées
Automatisé	VM Impact - Nombre total de licences logicielles utilisées
Automatisé	VM Impact - Nombre total de licences logicielles
Formule	VM Impact - % de licences logicielles sur site inutilisées/sous-utilisées (par éditeur)
Formule	VM Impact - % de logiciels gérés de manière centralisée
Manuel	VM Impact - Nombre total de logiciels
Automatisé	VM Impact - Nombre de logiciels gérés
Formule	VM Impact - Nombre d'employés - Nombre d'ETP SAM
Automatisé	VM Impact - Nombre total d'employés
Automatisé	VM Impact - Nombre d'ETP SAM
Manuel	VM Impact - Délai moyen de réponse à un audit (en heures)
Manuel	VM Impact - Taux d'exécution mensuel des systèmes SAM hérités
Formule	VM Impact - Règlements financiers d'audit logiciel en % des dépenses logicielles
Automatisé	VM Impact - Dépenses d'abonnement actuelles
Automatisé	VM Impact - Coût réel
Manuel	VM Impact - Nombre de violations de sécurité matérielles dues à un logiciel vulnérable
Automatisé	VM Impact - Nombre de pannes non prévues dues à des problèmes logiciels
Travail de collecte de données	VM Impact - Collecte de données mensuelles
Widget	Nombre d'employés : nombre d'ETP SAM - Par mois
Widget	Nombre de violations de sécurité matérielles dues à un logiciel vulnérable - Par mois
Widget	Nombre de pannes non prévues dues à des problèmes logiciels (par mois)
Widget	% de nouvelles embauches avec tous les logiciels provisionnés au jour 1 - Par mois
Widget	% de licences logicielles sur site inutilisées/sous-utilisées (par éditeur) - Par mois
Widget	% de licences logicielles SaaS inutilisées/sous-utilisées (par éditeur) - Par mois

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Artefacts par type (suite)

Type d'artefact	Nom
Widget	% de logiciels gérés de manière centralisée - Par mois
Widget	Temps moyen pour fermer une demande logicielle (heures) - Par mois
Widget	Délai moyen de réponse à un audit (en heures) - Par mois
Widget	Taux d'exécution mensuel des systèmes SAM hérités
Widget	Règlements financiers d'audit logiciel en % des dépenses logicielles - Par mois
Tableau de bord	VM Impact - SAM

Pack de contenu pour la collecte de données de gestion des valeurs d'impact pour HAM

Installez et configurez le pack de contenu pour la collecte de données pour HAM.

Effectuez les étapes dans l'ordre suivant :

1. Installer le pack de collecte de données pour HAM
2. Configurer la collecte de données pour HAM
3. Activer la collecte de données pour HAM
4. Examiner les artefacts HAM

Vous pouvez également modifier la configuration à tout moment et gérer les personnalisations lorsque vous êtes prêt à effectuer la mise à niveau. Pour plus d'informations, consultez Modification de la configuration de la collecte de données et Mise à niveau du pack de contenu pour la collecte de données.

Installer le pack de collecte de données pour HAM

Pour activer le pack de collecte de données, vous devez installer les modules d'extension dépendants et activer les travaux de collecte de données.

Avant de commencer

Les définitions des mesures de réussite HAM dans cette application reposent sur une autre application. Assurez-vous que les modules d'extension requis sont installés, s'ils ne sont pas déjà installés. Pour plus d'informations, consultez Installer le pack de contenu pour la collecte de données Modules d'extension dépendants.

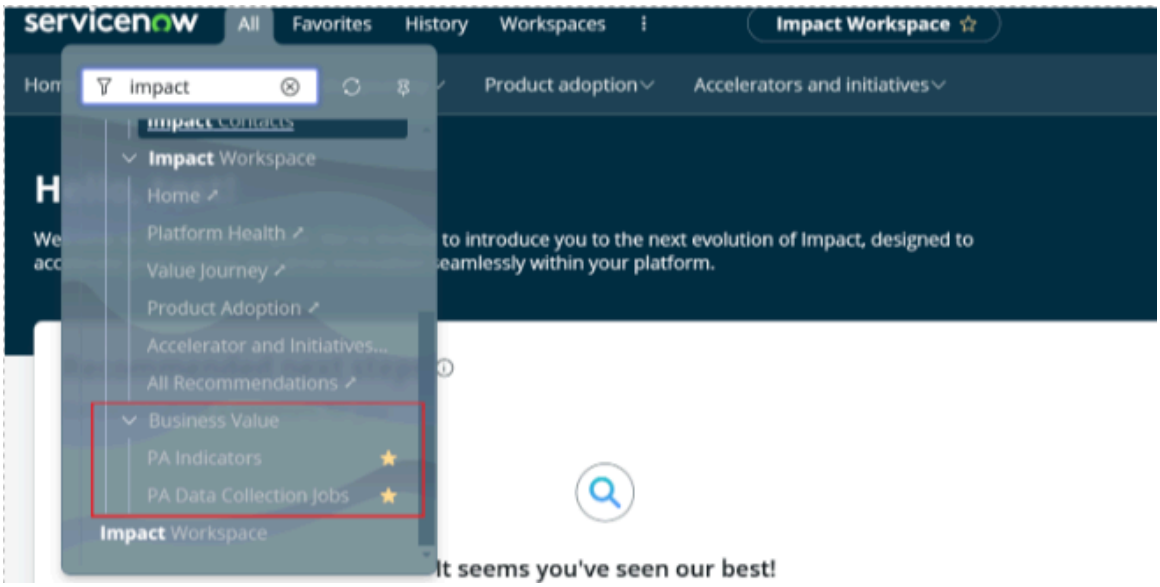
Rôle requis : utilisateurs d'Impact

Procédure

1. Accédez à l'espace de travail Impact sur votre instance.
2. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail d'Impact** > **Valeur commerciale** > **Travaux de collecte de données PA**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Sélectionnez **des tâches de collecte de données PA**.
4. Recherchez et sélectionnez les éléments suivants :
   - **VM Impact - HAM - Collecte de données mensuelles**
   - **VM Impact - HAM - Collecte de données historiques**

   Si vous rencontrez des difficultés pour trouver les tâches de collecte de données, vérifiez si les modules d'extension dépendants de la collecte de données requis sont correctement installés. Consultez Installer le pack de contenu pour la collecte de données Modules d'extension dépendants.

Configurer la collecte de données pour HAM

Configurez la collecte de données pour HAM.

Avant de commencer

Pour les indicateurs manuels, vous devez ajouter un nouveau point de données tous les mois. Par exemple, étant donné la nature fixe de l'indicateur Impact VM - Taux d'exécution annuel des systèmes HAM hérités, vous n'avez besoin de saisir ce point de données qu'une seule fois.

Important :
Si vous ne disposez pas d'un accès complet à Performance/Platform Analytics via un abonnement Pro ou Enterprise, vous devez saisir ce point de données tous les mois

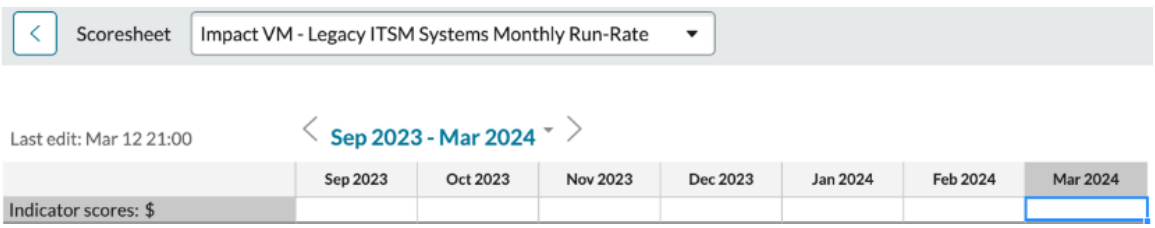
Rôle requis : admin, pa_power_user, pa_admin ou pa_data_collector

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Analyse des performances/de la plateforme** > **Feuille des scores**, puis sélectionnez **Taux d'exécution annuel des systèmes HAM hérités**.
2. Saisissez le point de données dans la cellule du mois concerné.



Activer la collecte de données pour HAM

Activez le pack de collecte de données pour HAM après l'avoir activé et configuré.

Avant de commencer

La collecte de données mensuelle dans Performance/Performance Analytics s'exécute selon un calendrier.

Important :
Pour que la collecte de données soit opérationnelle, n'effectuez la configuration mensuelle qu'une seule fois.

Rôle requis : admin, pa_admin ou pa_data_collector

Procédure

1. Accédez à la **Performance/PlatformAnalytics** > **Collecteur de données >** > **Tâches**, puis ouvrez **VM Impact – HAM – Collecte de données mensuelle**.
2. Sélectionnez **Actif**, puis mettez à jour l'enregistrement.

Important :
Pour l'exécution mensuelle de la tâche, vous ne devez pas modifier le jour (du mois) et l'heure (du jour) de la tâche. L'heure de la journée est déterminée en fonction du fuseau horaire du système. Vous devez conserver le calendrier par défaut, car il fonctionne mieux avec les fréquences actuelles des indicateurs.

3. Pour effectuer une version d'essai de la collecte de données mensuelle, sélectionnez **Exécuter maintenant**.
4. Accédez à la **Tableau de bord > Platform Analytics**, puis ouvrez **Impact VM – HAM.**
   Il existe deux onglets : Mensuel – HAM et Trimestriel – HAM.
5. Pour valider les scores sur le tableau de bord, effectuez l'une des opérations suivantes :
   - Comparez-les avec les nombres que vous obtenez en appliquant les mêmes conditions de filtres sur la table de faits.
   - Consultez le guide de collecte de données pour créer la mesure appropriée à l'aide d'un rapport ServiceNow.
6. **Facultatif :** Pour exécuter des tâches historiques, procédez comme suit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Accédez à la **Analyse des performances/de la plateforme** > **Collecteur de données** > **Tâches**, puis ouvrez **VM Impact – HAM – Collecte de données historiques**.

> **Important :**
> Ne sélectionnez PAS Actif en tant qu'historique La collecte de données dans Analyse des performances/de la plateforme s'exécute sur demande.

Pour l'exécution de la tâche historique, ajustez les mois de début relatif en fonction des données disponibles.

- Si vous ne disposez pas d'une version complète de Performance/Platform Analytics, les données historiques ne seront pas capturées au-delà de 180 jours à compter de la date d'exécution de la tâche.
- Si vous disposez de la version complète d'Analyse des performances/de la plateforme, vous pouvez modifier la date de début relative pour une période plus longue que 6 mois. Par exemple, vous pouvez modifier la valeur Début relatif d'il y a 6 mois à il y a 12 mois.

b. Sélectionnez **Exécuter maintenant** pour exécuter la tâche de collecte de données historiques.

c. Accédez à la **Platform Analytics** > **Tableau de bord**, puis ouvrez **Impact VM – HAM.**
Il existe deux onglets : Mensuel - HAM et Trimestriel - HAM. Pour valider les données historiques pour un indicateur spécifique, sélectionnez le widget sur le tableau de bord.

Examiner les artefacts HAM

L'application Collecte de données contient une structure de mesures de données prédéfinie pour l'application ServiceNow Performance/Platform Analytics.

Analyse des performances/de la plateforme

Le pack de contenu est fourni avec les types d'artefacts suivants.

Types d'artefacts de Performance/Platform Analytics

Type d'artefact	Description
Source de l'indicateur	Capture les ensembles de données de base et les valide dans la mémoire de travail de la plateforme pour fournir la base des calculs. C'est ce qu'on appelle aussi un cube de données.
Indicateur automatisé	Définition de calcul de base sur l'ensemble de données source de l'indicateur, éventuellement avec des conditions de filtre supplémentaires que vous appliquez avant d'effectuer le calcul.
Indicateur manuel	Mesure pour laquelle il n'existe aucun ensemble de données dans la plateforme. Vous devez ajouter manuellement un point de données.
Indicateur de formule	Un calcul plus complet, comme les calculs de % et de ratios qui nécessitent plusieurs points de données d'indicateur automatisés pour le calcul.
Travaux de collecte de données	Calendrier d'exécution de la collecte de données automatisée.
Widgets	Configuration de la visualisation de l'interface utilisateur d'un indicateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Types d'artefacts de Performance/Platform Analytics (suite)

Type d'artefact	Description
Tableau de bord	Affichage d'une collection de widgets sur un volet. Ce tableau de bord contient deux onglets. Un onglet contient des widgets affichant des valeurs trimestrielles, et l'autre contient des widgets affichant des valeurs mensuelles.

Artefacts par type

L'application contient les artefacts suivants pour chacun des types d'artefacts spécifiés ci-dessus.

Artefacts par type

Type d'artefact	Nom
Travail de collecte de données	VM Impact - HAM - Collecte de données mensuelles
Travail de collecte de données	VM Impact - HAM - Collecte de données historiques
Tableau de bord	VM Impact - HAM
Widget	% de nouvelles embauches avec tous les matériels provisionnés au jour 1
Widget	Backlog en % de demandes matérielles
Widget	% non comptabilisés pour les actifs matériels
Widget	% d'actifs matériels en circulation
Widget	% des actifs matériels loués retournés en retard
Widget	% d'actifs matériels dont le champ « fin de vie utile » est renseigné
Widget	Nombre d'employés : nombre d'ETP HAM
Widget	Taux d'exécution annuel des systèmes HAM hérités
Widget	Nombre de pannes non prévues dues à des problèmes matériels
Manuel	VM Impact - % de nouvelles embauches avec tous les matériels provisionnés au jour 1
Formule	VM Impact - Backlog en % des demandes matérielles
Automatisé	VM Impact - Nombre de demandes matérielles créées ce mois-ci
Automatisé	VM Impact - Nombre de demandes matérielles fermées ce mois-ci
Formule	VM Impact - % d'actifs matériels non comptabilisés
Automatisé	VM Impact - % d'actifs matériels comptabilisés
Automatisé	VM Impact - Nombre d'actifs matériels manquants
Formule	VM Impact : % d'actifs matériels en circulation
Automatisé	VM Impact - Nombre d'actifs matériels
Automatisé	VM Impact - Nombre d'actifs matériels dans l'inventaire
Manuel	VM Impact - % des actifs matériels loués retournés en retard

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Artefacts par type (suite)

Type d'artefact	Nom
Manuel	VM Impact - % d'actifs matériels dont le champ « fin de vie utile » est renseigné
Manuel	VM Impact - # d'employés : # d'ETP SAM
Manuel	VM Impact - Taux d'exécution annuel des systèmes HAM hérités
Automatisé	VM Impact - Nombre de pannes non prévues dues à des problèmes matériels ce mois-ci

Pack de contenu pour la collecte de données de gestion des valeurs d'impact pour ITSM

Installez et configurez le pack de contenu pour la collecte de données pour ITSM.

Effectuez les étapes dans l'ordre suivant :

1. Installer le pack de collecte de données ITSM
2. Configurer la collecte de données pour ITSM
3. Activer la collecte de données pour ITSM
4. Examiner les artefacts ITSM

Vous pouvez également modifier la configuration à tout moment et gérer les personnalisations lorsque vous êtes prêt à effectuer la mise à niveau. Pour plus d'informations, consultez Modification de la configuration de la collecte de données et Mise à niveau du pack de contenu pour la collecte de données.

Installer le pack de collecte de données ITSM

Pour activer le pack de collecte de données, vous devez activer les travaux de collecte de données.

Avant de commencer

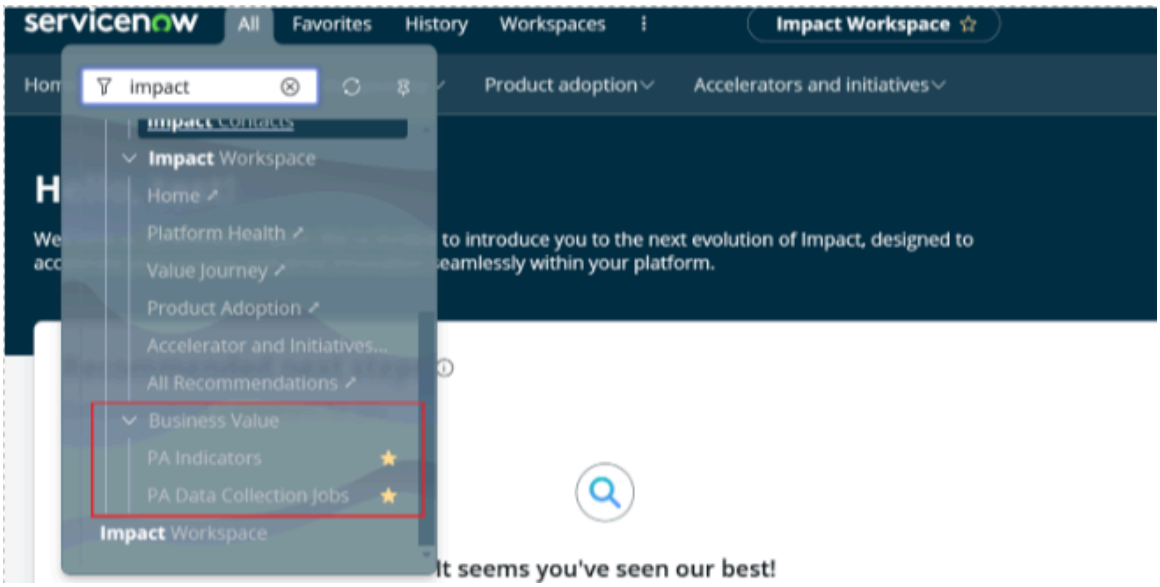
Rôle requis : utilisateurs d'Impact

Procédure

1. Accédez à l'espace de travail Impact sur votre instance.
2. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail d'Impact** > **Valeur commerciale** > **Travaux de collecte de données PA**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Sélectionnez **des tâches de collecte de données PA**.
4. Recherchez et sélectionnez les éléments suivants :
   - **VM Impact - ITSM - Collecte de données mensuelles**
   - **VM Impact - ITSM - Collecte de données historiques**

Configurer la collecte de données pour ITSM

Configurez la collecte de données pour ITSM.

Avant de commencer

Remarque :
Pour que la collecte de données soit opérationnelle, cette configuration ne doit être effectuée qu'une seule fois.

Vous devez déterminer quels groupes d'affectation sont exploités dans les workflows d'incidents, de changements et de demandes que vous considérez comme étant de niveau 1 et de niveau 2 :

- Niveau 1 : support de première ligne, le plus souvent votre ou vos groupes du service d'assistance/centre de services
- Niveau 2+ : support de deuxième et troisième ligne, il s'agit de vos équipes de spécialistes ainsi que des équipes de fournisseurs potentiels

Rôle requis : admin, pa_power_user, pa_admin ou pa_data_collector

Procédure

1. Accédez au module **Groupes** dans Administration utilisateur.
2. Ouvrez les enregistrements de groupe à utiliser dans le processus d'incident en tant que groupe d'affectation.
3. Ajoutez l'un des types suivants à l'enregistrement :
   - Niveau 1
   - Niveau 2+

   Le type peut ne pas s'afficher par défaut sur le formulaire de groupe. Demandez à un administrateur système de rendre le champ visible sur le formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Mettez à jour l'enregistrement.
5. Répétez ces étapes pour tous les groupes d’affectation.

6. Pour valider, exécutez une requête sur la table d’incidents pour les groupes d’affectation qui ne sont toujours pas classifiés afin de valider que vous avez classé tous les groupes.

Si vos groupes d’affectation changent, vous devrez les reclasser.

7. Pour les problèmes où le champ Groupe d’affectation n’affiche pas les groupes de niveau 1 ou de niveau 2 dans les incidents, les changements ou les demandes, assurez-vous que le type ITIL est également ajouté au groupe :

   a. Accédez à la **Sécurité de système** > **Utilisateurs et groupes** > **Groupes**.

   b. Dans le champ Type, ajoutez ITIL.

   c. Enregistrez et mettez à jour le formulaire.

   d. Actualisez le formulaire d’incident, de changement ou de demande et vérifiez à nouveau le groupe d’affectation.
   Le groupe devrait maintenant apparaître.

8. Pour les indicateurs manuels, ajoutez un nouveau point de données tous les mois.

   Par exemple, étant donné la nature fixe de l’indicateur Impact VM - Taux d’exécution annuel des systèmes ITSM hérités, vous n’avez besoin d’entrer ce point de données qu’une seule fois.

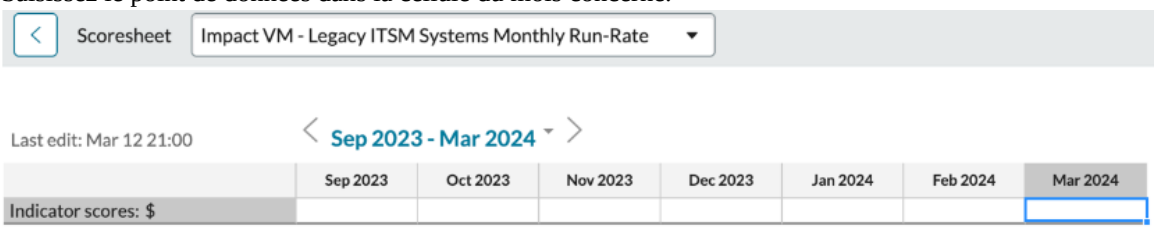
Remarque :
Si vous ne disposez pas d’un accès complet à Performance/Platform Analytics via un abonnement Pro ou Enterprise, vous devez saisir ce point de données tous les mois.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Accédez à la **Analyse des performances/de la plateforme** > **Feuille des scores**, puis sélectionnez **VM Impact - Taux d'exécution annuel des systèmes ITSM hérités**.

b. Saisissez le point de données dans la cellule du mois concerné.



Activer la collecte de données pour ITSM

Activez le pack de collecte de données pour ITSM après l'avoir activé et configuré.

Avant de commencer

La collecte de données mensuelle dans Performance/Performance Analytics s'exécute selon un calendrier.

> **Important :**
> Pour que la collecte de données soit opérationnelle, n'effectuez la configuration mensuelle qu'une seule fois.

Rôle requis : admin, pa_admin ou pa_data_collector

Procédure

1. Accédez à la **Performance/PlatformAnalytics** > **Collecteur de données** > **Tâches**, puis ouvrez **VM Impact – ITSM – Collecte de données mensuelle**.
2. Sélectionnez **Actif**, puis mettez à jour l'enregistrement.

> **Important :**
> Pour l'exécution mensuelle de la tâche, vous ne devez pas modifier le jour (du mois) et l'heure (du jour) de la tâche. L'heure de la journée est déterminée en fonction du fuseau horaire du système. Vous devez conserver le calendrier par défaut, car il fonctionne mieux avec les fréquences actuelles des indicateurs.

3. Pour effectuer une version d'essai de la collecte de données mensuelle, sélectionnez **Exécuter maintenant**.
4. Accédez à la **Analyse des performances/de la plateforme** > **Tableau de bord**, puis ouvrez **VM Impact – ITSM**.
   Il existe deux onglets : Mensuel – ITSM et Trimestriel – ITSM.
5. **Facultatif :** Pour valider les scores sur le tableau de bord, effectuez l'une des opérations suivantes :
   - Comparez-les avec les nombres que vous obtenez en appliquant les mêmes conditions de filtres sur la table de faits.
   - Consultez le guide de collecte de données pour créer la mesure appropriée à l'aide d'un rapport ServiceNow.
6. **Facultatif :** Pour exécuter des tâches historiques, procédez comme suit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Accédez aux **tâches > collecteur de données de Performance/Platform Analytics >**, puis ouvrez **Impact VM – ITSM – Collecte de données historiques**.

> **Important :**
> Ne sélectionnez PAS Actif en tant qu'historique La collecte de données dans Analyse des performances/de la plateforme s'exécute sur demande.

Pour l'exécution de la tâche historique, ajustez les mois de début relatif en fonction des données disponibles.

- Si vous ne disposez pas d'une version complète de Performance/Platform Analytics, les données historiques ne seront pas capturées au-delà de 180 jours à compter de la date d'exécution de la tâche.
- Si vous disposez de la version complète d'Analyse des performances/de la plateforme, vous pouvez modifier la date de début relative pour une période plus longue que 6 mois. Par exemple, vous pouvez modifier la valeur Début relatif d'il y a 6 mois à il y a 12 mois.

b. Sélectionnez **Exécuter maintenant** pour exécuter la tâche de collecte de données historiques.

c. Accédez à **Platform Analytics > tableau de bord**, puis ouvrez **Impact VM – ITSM**.
Il existe deux onglets : Mensuel - ITSM et Trimestriel - ITSM. Pour valider les données historiques pour un indicateur spécifique, sélectionnez le widget sur le tableau de bord.

Examiner les artefacts ITSM

L'application Collecte de données contient une structure de mesures de données prédéfinie pour l'application ServiceNow Performance/Platform Analytics.

Analyse des performances/de la plateforme

Le pack de contenu est fourni avec les types d'artefacts suivants. Pour configurer le processus, le type de groupe est la classification des groupes pour l'administration utilisateurs - Groupes.

Types d'artefacts de Performance/Platform Analytics

Type d'artefact	Description
Source de l'indicateur	Capture les ensembles de données de base et les valide dans la mémoire de travail de la plateforme pour fournir la base des calculs. C'est ce qu'on appelle aussi un cube de données.
Indicateur automatisé	Définition de calcul de base sur l'ensemble de données source de l'indicateur, éventuellement avec des conditions de filtre supplémentaires que vous appliquez avant d'effectuer le calcul.
Indicateur manuel	Mesure pour laquelle il n'existe aucun ensemble de données dans la plateforme. Vous devez ajouter manuellement un point de données.
Indicateur de formule	Un calcul plus complet, comme les calculs de % et de ratios qui nécessitent plusieurs points de données d'indicateur automatisés pour le calcul.
Travaux de collecte de données	Calendrier d'exécution de la collecte de données automatisée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Types d’artefacts de Performance/Platform Analytics (suite)

Type d'artefact	Description
Widgets	Configuration de la visualisation de l’interface utilisateur d’un indicateur.
Tableau de bord	Affichage d’une collection de widgets sur un volet. Ce tableau de bord contient deux onglets. Un onglet contient des widgets affichant des valeurs trimestrielles, et l’autre contient des widgets affichant des valeurs mensuelles.

Artefacts par type

L’application contient les artefacts suivants pour chacun des types spécifiés ci-dessus.

Artefacts par type

Type d'artefact	Description
Source de l'indicateur	VM Impact - Changements fermés ce mois
Source de l'indicateur	VM Impact - Membres du groupe
Source de l'indicateur	VM Impact – Utilisateurs actifs
Source de l'indicateur	VM Impact - Incidents fermés ce mois
Source de l'indicateur	VM Impact - Pannes à la fin de ce mois
Source de l'indicateur	VM Impact - Éléments demandés fermés ce mois
Source de l'indicateur	VM Impact - Demandes exécutées au cours de ce mois
Automatisé	VM Impact - ITSM - Délai moyen de restauration - Pannes non planifiées (heures)
Automatisé	Impact VM - ITSM - Délai moyen de fermeture d'un incident (heures)
Automatisé	VM Impact - Nombre d'incidents fermés provenant des appels téléphoniques
Automatisé	VM Impact -Temps moyen pour fermer une demande (heures)
Automatisé	VM Impact - Nombre de changements standards fermés
Automatisé	VM Impact - ITSM - Nombre d'agents de niveau 2+
Automatisé	VM Impact - # de pannes non planifiées ce mois-ci
Automatisé	VM Impact - ITSM - Délai moyen de fermeture d’un changement en heures
Automatisé	VM Impact - ITSM - Nombre d'agents de niveau 1
Automatisé	VM Impact - # éléments demandés fermés ce mois
Automatisé	VM Impact - Nombre de demandes exécutées au cours de ce mois
Automatisé	VM Impact - ITSM - Nombre d'incidents L1 fermés ce mois
Automatisé	VM Impact - Nombres de changements fermés ce mois
Automatisé	VM Impact - ITSM - Nombre d'incidents L2+ fermés ce mois
Automatisé	VM Impact - ITSM - Nombre d'incidents fermés ce mois
Automatisé	VM Impact - # Éléments demandés automatisés fermés ce mois
Automatisé	VM Impact - ITSM - Nombre d'utilisateurs actifs

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Artefacts par type (suite)

Type d'artefact	Description
Manuel	VM Impact - Taux d’exécution annuel des systèmes ITSM hérités
Formule	VM Impact - ITSM – Ratio d'incidents fermés par agent de centre de services de niveau 2+ ce mois–ci
Formule	VM Impact - % d'éléments demandés exécutés qui ont été automatisés ce mois
Formule	VM Impact - % de changements standards fermés ce mois
Formule	VM Impact - % d'incidents fermés provenant des appels téléphoniques ce mois
Formule	VM Impact – ITSM – Ratio d’incidents fermés par agent de centre de services de niveau 1 ce mois–ci
Travail de collecte de données	VM Impact – ITSM – Collecte de données mensuelles
Travail de collecte de données	VM Impact – ITSM – Collecte de données historiques
Widget	% de changements fermés qui étaient standard
Widget	% d'incidents fermés provenant des appels téléphoniques
Widget	% d'éléments demandés exécutés qui ont été automatisés
Widget	Délai moyen de fermeture d'un changement (heures)
Widget	Temps moyen pour fermer une demande (heures)
Widget	Délai moyen de fermeture d'un incident (heures)
Widget	Taux d'exécution mensuel du système ITSM hérité
Widget	Délai moyen de restauration des pannes non planifiées (heures)
Widget	Nombre de changements fermés
Widget	Nombre d’incidents fermés
Widget	Nombre d'incidents fermés au niveau 1
Widget	Nombre de demandes exécutées
Widget	Nombre d'incidents de niveau 2+ fermés
Widget	Nombre total de pannes non prévues
Widget	Ratio d'incidents fermés par agent de niveau 2+
Widget	Ratio d'incidents fermés par agent de centre de services de niveau 1
Widget	Nombre d'utilisateurs actifs
Tableau de bord	VM Impact - ITSM
Type de groupe	Niveau 1
Type de groupe	Niveau 2+

Pack de contenu pour la collecte de données de gestion des valeurs d’impact pour ITOM

Installez et configurez le pack de contenu pour la collecte de données pour ITOM.

Effectuez les étapes dans l’ordre suivant :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Installer le pack de collecte de données pour ITOM
2. Configurer la collecte de données pour ITOM
3. Activer la collecte de données pour ITOM
4. Examiner les artefacts ITOM

Vous pouvez également modifier la configuration à tout moment et gérer les personnalisations lorsque vous êtes prêt à effectuer la mise à niveau. Pour plus d'informations, consultez Mise à niveau du pack de contenu pour la collecte de données et Modification de la configuration de la collecte de données.

Installer le pack de collecte de données pour ITOM

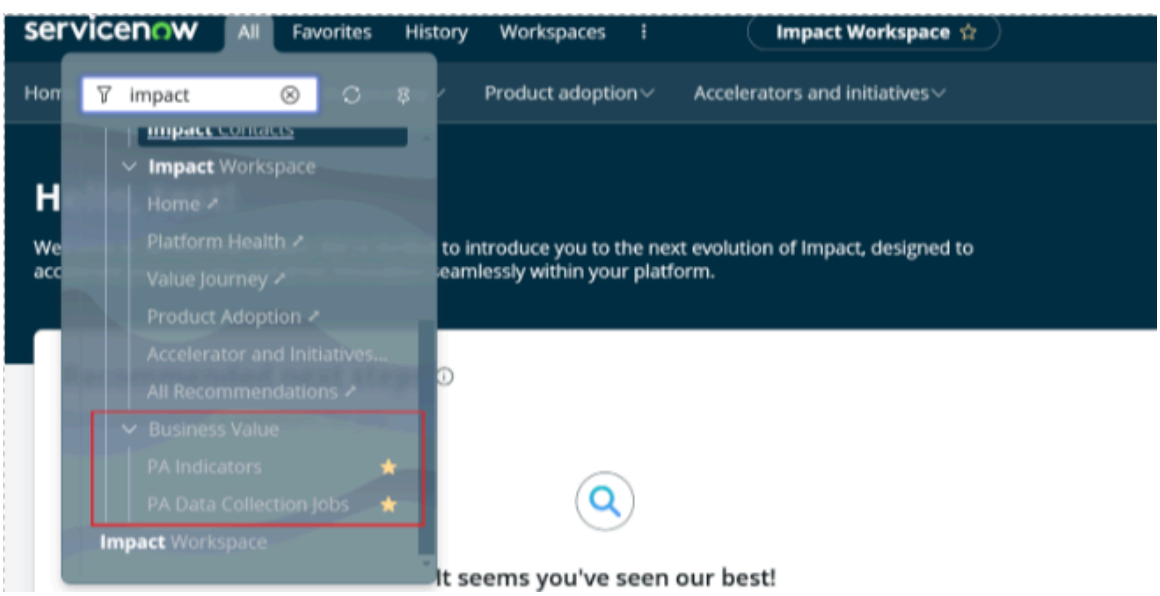
Pour activer le pack de collecte de données, vous devez installer les modules d'extension dépendants et activer les travaux de collecte de données.

Avant de commencer
Les définitions des mesures de réussite ITOM dans cette application reposent sur une autre application. Assurez-vous que les modules d'extension requis sont installés, s'ils ne sont pas déjà installés. Pour plus d'informations, consultez Installer le pack de contenu pour la collecte de données Modules d'extension dépendants.

Rôle requis : utilisateurs d'Impact

Procédure

1. Accédez à l'espace de travail Impact sur votre instance.
2. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail d'Impact** > **Valeur commerciale** > **Travaux de collecte de données PA**.



3. Sélectionnez **des tâches de collecte de données PA**.
4. Recherchez et sélectionnez les éléments suivants :
   - **VM Impact - ITOM - Collecte de données mensuelles**
   - **VM Impact - ITOM - Collecte de données historiques**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si vous rencontrez des difficultés pour trouver les tâches de collecte de données, vérifiez si les modules d'extension dépendants de la collecte de données requis sont correctement installés. Consultez Installer le pack de contenu pour la collecte de données Modules d'extension dépendants.

Configurer la collecte de données pour ITOM

Configurez la collecte de données pour ITOM.

Avant de commencer

Remarque :
Pour que la collecte de données soit opérationnelle, cette configuration ne doit être effectuée qu'une seule fois.

Vous devez déterminer quels groupes d'affectation sont exploités dans les workflows d'incidents, de changements et de demandes que vous considérez comme étant de niveau 1 et de niveau 2 :

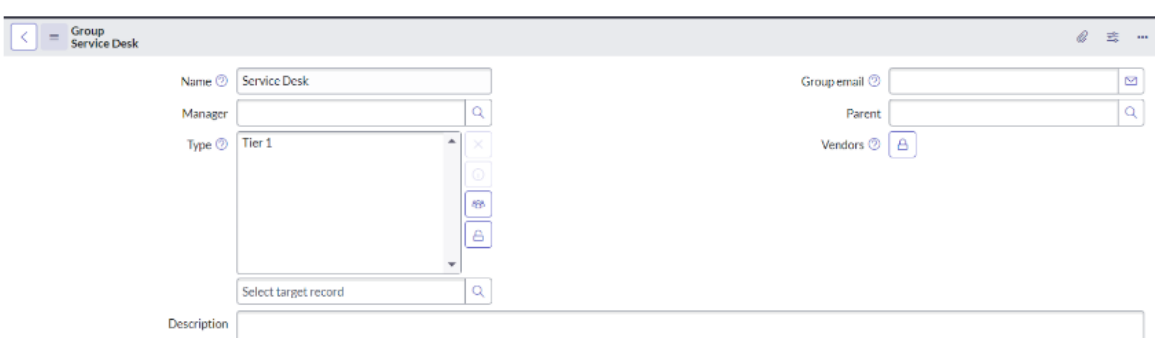
- Niveau 1 : support de première ligne, le plus souvent votre ou vos groupes du service d'assistance/centre de services
- Niveau 2+ : support de deuxième et troisième ligne, il s'agit de vos équipes de spécialistes ainsi que des équipes de fournisseurs potentiels

Rôle requis : admin, pa_power_user, pa_admin ou pa_data_collector

Procédure

1. Accédez au module **Groupes** dans Administration utilisateur.
2. Ouvrez les enregistrements de groupe à utiliser dans le processus d'incident en tant que groupe d'affectation.
3. Ajoutez l'un des types suivants à l'enregistrement :
   - Niveau 1
   - Niveau 2+

   Le type peut ne pas s'afficher par défaut sur le formulaire de groupe. Demandez à un administrateur système de rendre le champ visible sur le formulaire.
4. Mettez à jour l'enregistrement.
5. Répétez ces étapes pour tous les groupes d'affectation.



6. Pour valider, exécutez une requête sur la table d'incidents pour les groupes d'affectation qui ne sont toujours pas classifiés afin de valider que vous avez classé tous les groupes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si vos groupes d'affectation changent, vous devrez les reclasser.

7. Pour les problèmes où le champ Groupe d'affectation n'affiche pas les groupes de niveau 1 ou de niveau 2 dans les incidents, les changements ou les demandes, assurez-vous que le type ITIL est également ajouté au groupe :

   a. Accédez à la **Sécurité de système > utilisateurs et groupes > groupes**.

   b. Dans le champ Type, ajoutez ITIL.

   c. Enregistrez et mettez à jour le formulaire.

   d. Actualisez le formulaire d'incident, de changement ou de demande et vérifiez à nouveau le groupe d'affectation.
   Le groupe devrait maintenant apparaître.

8. Pour les indicateurs manuels, ajoutez un nouveau point de données tous les mois.
   Par exemple, étant donné la nature fixe de l'indicateur Impact VM - Taux d'exécution annuel des systèmes hérités ITOM, vous n'avez besoin de saisir ce point de données qu'une seule fois.

   Important :
   Si vous ne disposez pas d'un accès complet à Performance/Platform Analytics via un abonnement Pro ou Enterprise, vous devez saisir ce point de données tous les mois.

   a. Accédez à la **Analyse des performances/de la plateforme** > **Feuille des scores**, puis sélectionnez **VM Impact - Taux d'exécution annuel des systèmes hérités ITOM**.

   b. Saisissez le point de données dans la cellule du mois concerné.

Activer la collecte de données pour ITOM

Activez le pack de collecte de données pour ITOM après l'avoir activé et configuré.

Avant de commencer

La collecte de données mensuelle dans Performance/Performance Analytics s'exécute selon un calendrier.

Important :
Pour que la collecte de données soit opérationnelle, n'effectuez la configuration mensuelle qu'une seule fois.

Rôle requis : admin, pa_admin ou pa_data_collector

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Performance/PlatformAnalytics** > **Collecteur de données** > **Tâches**, puis ouvrez **VM Impact – ITOM – Collecte de données mensuelles**.
2. Sélectionnez **Actif**, puis mettez à jour l'enregistrement.

> **Important :**
> Pour l'exécution mensuelle de la tâche, vous ne devez pas modifier le jour (du mois) et l'heure (du jour) de la tâche. L'heure de la journée est déterminée en fonction du fuseau horaire du système. Vous devez conserver le calendrier par défaut, car il fonctionne mieux avec les fréquences actuelles des indicateurs.

3. Pour effectuer une version d'essai de la collecte de données mensuelle, sélectionnez **Exécuter maintenant**.
4. Accédez à la **Analyse des performances/de la plateforme** > **Tableau de bord**, puis ouvrez **VM Impact – ITOM.**
   Il existe deux onglets : Mensuel – ITOM et Trimestriel – ITOM.
5. **Facultatif :** Pour valider les scores sur le tableau de bord, comparez-les avec les nombres que vous obtenez en appliquant les mêmes conditions de filtres sur la table de faits.
6. **Facultatif :** Pour exécuter des tâches historiques, procédez comme suit :

   a. Accédez à la **Analyse des performances/de la plateforme** > **Collecteur de données** > **>Tâches**, puis ouvrez **Impact VM – ITOM – Collecte de données historiques**.

   > **Important :**
   > Ne sélectionnez PAS Actif en tant qu'historique La collecte de données dans Analyse des performances/de la plateforme s'exécute sur demande.

   Pour l'exécution de la tâche historique, ajustez les mois de début relatif en fonction des données disponibles.

   - Si vous ne disposez pas d'une version complète de Performance/Platform Analytics, les données historiques ne seront pas capturées au-delà de 180 jours à compter de la date d'exécution de la tâche.
   - Si vous disposez de la version complète d'Analyse des performances/de la plateforme, vous pouvez modifier la date de début relative pour une période plus longue que 6 mois. Par exemple, vous pouvez modifier la valeur Début relatif d'il y a 6 mois à il y a 12 mois.

   b. Sélectionnez **Exécuter maintenant** pour exécuter la tâche de collecte de données historiques.

   c. Accédez à la **Analyse des performances/de la plateforme** > **Tableau de bord**, puis ouvrez **VM Impact – ITOM.**
   Il existe deux onglets : Mensuel - ITOM et Trimestriel - ITOM. Pour valider les données historiques pour un indicateur spécifique, sélectionnez le widget sur le tableau de bord.

Examiner les artefacts ITOM

L'application Collecte de données contient une structure de mesures de données prédéfinie pour l'application ServiceNow Analyse des performances et inclut des types d'artefacts.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Analyse des performances/de la plateforme

Le pack de contenu est fourni avec les types d'artefacts suivants. Pour configurer le processus, le type de groupe est la classification des groupes pour l'administration utilisateurs - Groupes.

Types d'artefacts de Performance/Platform Analytics

Type d'artefact	Description
Source de l'indicateur	Capture les ensembles de données de base et les valide dans la mémoire de travail de la plateforme pour fournir la base des calculs. C'est ce qu'on appelle aussi un cube de données.
Indicateur automatisé	Définition de calcul de base sur l'ensemble de données source de l'indicateur, éventuellement avec des conditions de filtre supplémentaires que vous appliquez avant d'effectuer le calcul.
Indicateur manuel	Mesure pour laquelle il n'existe aucun ensemble de données dans la plateforme. Vous devez ajouter manuellement un point de données.
Indicateur de formule	Un calcul plus complet, comme les calculs de % et de ratios qui nécessitent plusieurs points de données d'indicateur automatisés pour le calcul.
Travaux de collecte de données	Calendrier d'exécution de la collecte de données automatisée.
Widgets	Configuration de la visualisation de l'interface utilisateur d'un indicateur.
Tableau de bord	Affichage d'une collection de widgets sur un volet. Ce tableau de bord contient deux onglets. Un onglet contient des widgets affichant des valeurs trimestrielles, et l'autre contient des widgets affichant des valeurs mensuelles.

Artefacts par type

Remarque :
Les fréquences de tous les indicateurs et sources d'indicateurs applicables sont passées de trimestrielles à mensuelles. Si ce n'est pas la première fois que vous utilisez ce pack de contenu, vous devez exécuter une tâche historique de base de référence (tâche de collecte de données) pour capturer les données historiques applicables. Les données historiques seront visualisées dans une prochaine amélioration du tableau de bord.

En outre, cette version de l'application de collecte de données ITOM s'appuie sur la gestion des licences de produit ITSM pour les mesures mises en évidence ci-dessous. Actuellement, la solution de contournement implique la mise à jour manuelle de ces mesures dans Impact.

L'application contient les artefacts suivants pour chacun des types d'artefacts spécifiés ci-dessus.

Artefacts par type

Type d'artefact	Nom
Automatisé	VM Impact - ITOM - Nombre d'incidents fermés ce mois
Automatisé	VM Impact - ITOM - Nombre d'incidents L1 fermés ce mois

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Artefacts par type (suite)

Type d'artefact	Nom
Automatisé	VM Impact - ITOM - Nombre d'incidents L2+ fermés ce mois
Automatisé	Impact VM - ITOM - Délai moyen de fermeture d'un incident (heures)
Automatisé	VM Impact - Incidents créés automatiquement ce mois-ci
Automatisé	VM Impact - Nombres d'alertes déclenchées de ce mois-ci
Automatisé	VM Impact - Nombre d'événements virtuels ce mois-ci
Automatisé	VM Impact - Nombres d'alertes non secondaires de ce mois-ci
Automatisé	VM Impact - ITOM - Nombre de pannes non prévues ce mois-ci
Automatisé	VM Impact - ITOM - Délai moyen de restauration - Pannes non planifiées (heures)
Automatisé	VM Impact - ITOM - Nombre d'utilisateurs actifs
Automatisé	VM Impact - ITOM - Nombre d'agents de niveau 1
Automatisé	VM Impact - ITOM -# d’agents de niveau 2+
Formule	VM d'impact – ITOM – Ratio d'incidents fermés par agent de centre de services de niveau 1 ce mois–ci
Formule	VM Impact – ITOM – Ratio d'incidents fermés par agent de centre de services de niveau 2+ ce mois–ci
Formule	VM Impact - % d'incidents créés automatiquement ce mois-ci
Formule	VM Impact - % de corrélation d'alertes de ce mois-ci
Manuel	VM Impact - Taux d'exécution mensuel des systèmes hérités ITOM
Travail de collecte de données	VM Impact - Collecte de données mensuelles
Widget	% d'incidents créés automatiquement
Widget	% de corrélation d'alertes
Widget	Délai moyen de fermeture d'un incident (heures)
Widget	Taux d'exécution des systèmes hérités ITOM
Widget	Délai moyen de restauration des pannes non planifiées (heures)
Widget	Nombre d'utilisateurs actifs
Widget	Nombre d'incidents fermés
Widget	Nombre d'incidents fermés au niveau 1
Widget	Nombre d'incidents de niveau 2+ fermés
Widget	Nombre total de pannes non prévues
Widget	Ratio d'incidents fermés par agent de niveau 2+
Widget	Ratio d'incidents fermés par agent de centre de services de niveau 1
Tableau de bord	VM Impact - ITOM
Type de groupe	Niveau 1
Type de groupe	Niveau 2+

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pack de contenu pour la collecte de données de gestion des valeurs d'impact pour RH

Installez et configurez le pack de contenu pour la collecte de données RH.

Effectuez les étapes dans l'ordre suivant :

1. Installer le pack de collecte de données pour RH
2. Configurer la collecte de données pour RH
3. Activer la collecte de données pour RH
4. Examiner les artefacts RH

Vous pouvez également modifier la configuration à tout moment et gérer les personnalisations lorsque vous êtes prêt à effectuer la mise à niveau. Pour plus d'informations, consultez Modification de la configuration de la collecte de données et Mise à niveau du pack de contenu pour la collecte de données.

Installer le pack de collecte de données pour RH

Pour activer le pack de collecte de données, vous devez installer les modules d'extension dépendants et activer les travaux de collecte de données.

Avant de commencer

Les définitions de mesures de réussite RH dans cette application reposent sur une autre application. Assurez-vous que les modules d'extension requis sont installés, s'ils ne sont pas déjà installés. Pour plus d'informations, consultez Installer le pack de contenu pour la collecte de données Modules d'extension dépendants.

Les définitions de mesures de réussite RH dans cette application dépendent également des packs de contenu suivants de la boutique pour les définitions de service RH prédéfinies :

- Séparation : départ volontaire
- Départ : réduction des effectifs
- Départ – Départ involontaire
- Transferts d'employés

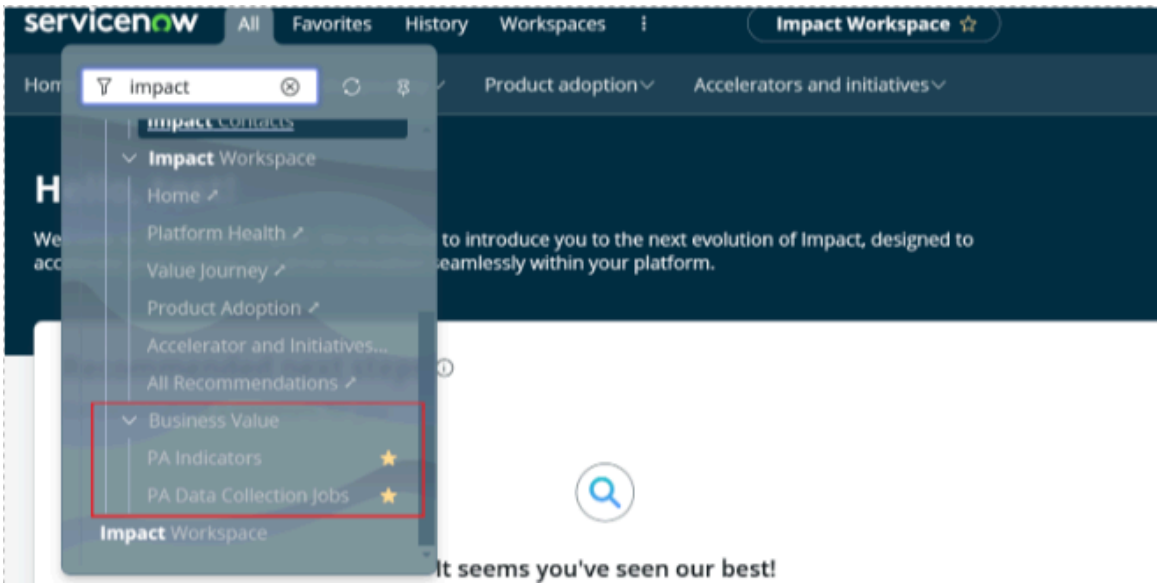
Rôle requis : utilisateurs d'Impact

Procédure

1. Accédez à l'espace de travail Impact sur votre instance.
2. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail d'Impact** > **Valeur commerciale** > **Travaux de collecte de données PA**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Sélectionnez **des tâches de collecte de données PA**.
4. Recherchez et sélectionnez les éléments suivants :
   - **VM Impact - RH - Collecte de données mensuelles**
   - **VM Impact - RH - Collecte de données historiques**

   Si vous rencontrez des difficultés pour trouver les tâches de collecte de données, vérifiez si les modules d'extension dépendants de la collecte de données requis sont correctement installés. Consultez Installer le pack de contenu pour la collecte de données Modules d'extension dépendants.

Configurer la collecte de données pour RH

Configurez la collecte de données pour les RH.

Avant de commencer

Remarque :
Pour que la collecte de données soit opérationnelle, cette configuration ne doit être effectuée qu'une seule fois.

Vous devez déterminer quels groupes d'affectation sont exploités dans les workflows d'incidents, de changements et de demandes que vous considérez comme étant de niveau 1 et de niveau 2 :

- Niveau 1 : support de première ligne, le plus souvent votre ou vos groupes du service d'assistance/centre de services
- Niveau 2+ : support de deuxième et troisième ligne, il s'agit de vos équipes de spécialistes ainsi que des équipes de fournisseurs potentiels

Rôle requis : admin, pa_power_user, pa_admin ou pa_data_collector

Procédure

1. Accédez au module **Groupes** dans Administration utilisateur.
2. Ouvrez les enregistrements de groupe à utiliser dans le processus d'incident en tant que groupe d'affectation.
3. Ajoutez l'un des types suivants à l'enregistrement :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Niveau 1
- Niveau 2+

Le type peut ne pas s'afficher par défaut sur le formulaire de groupe. Demandez à un administrateur système de rendre le champ visible sur le formulaire.

4. Ajoutez le type **de human_resources** à l'enregistrement pour le distinguer des autres groupes de hiérarchisation dans d'autres gammes de produits.
5. Mettez à jour l'enregistrement.
6. Répétez ces étapes pour tous les groupes d'affectation potentiels.

7. Pour valider, exécutez une requête sur la table Ticket RH pour les groupes d'affectation qui ne sont toujours pas classifiés afin de valider que vous avez classé tous les groupes.

Si vos groupes d'affectation changent, vous devrez les reclasser.

8. Pour les problèmes où le champ Groupe d'affectation n'affiche pas les groupes de niveau 1 ou de niveau 2 dans les incidents, les changements ou les demandes, assurez-vous que le type ITIL est également ajouté au groupe :

   a. Accédez à la **Sécurité de système > utilisateurs et groupes > groupes**.

   b. Dans le champ Type, ajoutez ITIL.

   c. Enregistrez et mettez à jour le formulaire.

   d. Actualisez le formulaire d'incident, de changement ou de demande et vérifiez à nouveau le groupe d'affectation.
   Le groupe devrait maintenant apparaître.

9. Pour les indicateurs manuels, ajoutez un nouveau point de données tous les mois.
Par exemple, étant donné la nature fixe de l'indicateur Impact VM - Taux d'exécution annuel des systèmes RH hérités, vous n'avez besoin de saisir ce point de données qu'une seule fois.

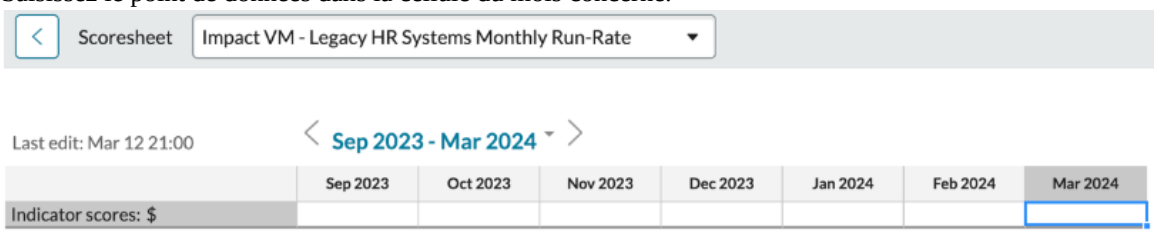
Important :
Si vous ne disposez pas d'un accès complet à Performance/Platform Analytics via un abonnement Pro ou Enterprise, vous devez saisir ce point de données tous les mois.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Accédez à la **Analyse des performances/de la plateforme** > **Feuille des scores**, puis sélectionnez **VM Impact - Taux d'exécution annuel des systèmes RH hérités**.

b. Saisissez le point de données dans la cellule du mois concerné.



Activer la collecte de données pour RH

Activez le pack de collecte de données pour RH après l'avoir activé et configuré.

Avant de commencer

La collecte de données mensuelle dans Performance/Performance Analytics s'exécute selon un calendrier.

Important :
Pour que la collecte de données soit opérationnelle, n'effectuez la configuration mensuelle qu'une seule fois.

Rôle requis : admin, pa_admin ou pa_data_collector

Procédure

1. Accédez à la **Performance/PlatformAnalytics** > **Collecteur de données** > **Tâches**, puis ouvrez **VM Impact – RH – Collecte de données mensuelles**.
2. Sélectionnez **Actif**, puis mettez à jour l'enregistrement.

Important :
Pour l'exécution mensuelle de la tâche, vous ne devez pas modifier le jour (du mois) et l'heure (du jour) de la tâche. L'heure de la journée est déterminée en fonction du fuseau horaire du système. Vous devez conserver le calendrier par défaut, car il fonctionne mieux avec les fréquences actuelles des indicateurs.

3. Pour effectuer une version d'essai de la collecte de données mensuelle, sélectionnez **Exécuter maintenant**.
4. Accédez à la **Platform Analytics** > **Tableau de bord**, puis ouvrez **VM Impact – RH**.
   Il existe deux onglets : Mensuel – RH et Trimestriel – RH.
5. **Facultatif :** Pour valider les scores sur le tableau de bord, comparez-les avec les nombres que vous obtenez en appliquant les mêmes conditions de filtre sur la table de faits.
6. **Facultatif :** Pour exécuter des tâches historiques, procédez comme suit :

a. Accédez à la **Analyse des performances/de la plateforme** > **Collecteur de données** > **Tâches**, puis ouvrez **Impact VM – RH – Collecte de données historiques**.

Important :
Ne sélectionnez PAS Actif en tant que collecte de données historiques dans Performance/Platform Analytics s'exécute sur demande.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour l'exécution de la tâche historique, ajustez les mois de début relatif en fonction des données disponibles.

- Si vous ne disposez pas d'une version complète de Performance/Platform Analytics, les données historiques ne seront pas capturées au-delà de 180 jours à compter de la date d'exécution de la tâche.
- Si vous disposez de la version complète d'Analyse des performances/de la plateforme, vous pouvez modifier la date de début relative pour une période plus longue que 6 mois. Par exemple, vous pouvez modifier la valeur Début relatif d'il y a 6 mois à il y a 12 mois.

b. Sélectionnez **Exécuter maintenant** pour exécuter la tâche de collecte de données historiques.

c. Accédez à la **Analyse des performances/de la plateforme** > **Tableau de bord**, puis ouvrez **VM Impact – RH**.
Il existe deux onglets : Mensuel - RH et Trimestriel - RH.

d. Pour valider les données historiques pour un indicateur spécifique, sélectionnez le widget sur le tableau de bord.

Examiner les artefacts RH

L'application Collecte de données contient une structure de mesures de données prédéfinie pour l'application ServiceNow Analyse des performances.

Analyse des performances/de la plateforme

Le pack de contenu est fourni avec les types d'artefacts suivants. Pour configurer le processus, le type de groupe est la classification des groupes pour l'administration utilisateurs - Groupes.

Types d'artefacts de Performance/Platform Analytics

Type d'artefact	Description
Source de l'indicateur	Capture les ensembles de données de base et les valide dans la mémoire de travail de la plateforme pour fournir la base des calculs. C'est ce qu'on appelle aussi un cube de données.
Indicateur automatisé	Définition de calcul de base sur l'ensemble de données source de l'indicateur, éventuellement avec des conditions de filtre supplémentaires que vous appliquez avant d'effectuer le calcul.
Indicateur manuel	Mesure pour laquelle il n'existe aucun ensemble de données dans la plateforme. Vous devez ajouter manuellement un point de données.
Indicateur de formule	Un calcul plus complet, comme les calculs de % et de ratios qui nécessitent plusieurs points de données d'indicateur automatisés pour le calcul.
Travaux de collecte de données	Calendrier d'exécution de la collecte de données automatisée.
Widgets	Configuration de la visualisation de l'interface utilisateur d'un indicateur.
Tableau de bord	Affichage d'une collection de widgets sur un volet. Ce tableau de bord contient deux onglets. Un onglet contient des widgets affichant des

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Types d'artefacts de Performance/Platform Analytics (suite)

Type d'artefact	Description
	valeurs trimestrielles, et l'autre contient des widgets affichant des valeurs mensuelles.

Artefacts par type

L'application contient les artefacts suivants pour chacun des types d'artefacts spécifiés ci-dessus.

Remarque :
Les fréquences de tous les indicateurs et sources d'indicateurs applicables sont passées de trimestrielles à mensuelles. Si ce n'est pas la première fois que vous utilisez ce pack de contenu, vous devez exécuter une tâche historique de base de référence (tâche de collecte de données) pour capturer les données historiques applicables. Les données historiques seront visualisées dans une prochaine amélioration du tableau de bord.

Artefacts par type

Type d'artefact	Nom
Source de l'indicateur	VM Impact - Utilisateurs actifs
Source de l'indicateur	VM Impact - Employé intégré ce mois-ci
Source de l'indicateur	VM Impact - Tâches de cycle de vie RH fermées ce mois
Source de l'indicateur	VM Impact - Tickets RH ouverts ce mois
Source de l'indicateur	VM Impact - Employé licencié ce mois-ci
Source de l'indicateur	VM Impact - Membres du groupe
Source de l'indicateur	VM Impact - Tickets fermés ce mois
Automatisé	VM Impact -Tickets RH ouverts provenant d'appels téléphoniques
Automatisé	VM Impact - Nombre d'agents RH de niveau 2
Automatisé	VM Impact - Nombre d'agents RH de niveau 1
Automatisé	VM Impact - Nombre de tâches de transfert ce mois-ci
Automatisé	VM Impact – Nombre de tickets RH de niveau 2+ fermés ce mois
Automatisé	VM Impact - Nombre de tickets RH de niveau 1 fermés ce mois
Automatisé	VM Impact - Nombre de tickets d'événement de cycle de vie de transfert fermés ce mois
Automatisé	VM Impact - Nombre de tickets d'événement de cycle de vie de gestion du départ fermés ce mois
Automatisé	VM Impact - Nombre de nouvelles embauches parties ce mois-ci
Automatisé	VM Impact - Nombre de tâches d'intégration ce mois-ci
Automatisé	VM Impact - Nombre de tâches de gestion du départ ce mois-ci
Automatisé	VM Impact - Nombre de tickets RH ouverts ce mois
Automatisé	VM Impact - Nombre de tickets d'événement de cycle de vie d'intégration fermés ce mois

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Artefacts par type (suite)

Type d'artefact	Nom
Automatisé	VM Impact - Nombre de tickets RH fermés ce mois
Automatisé	VM Impact - Nombre de nouvelles embauches ce mois-ci
Formule	VM Impact - Taux d'attrition des nouveaux employés de l'année 1 ce mois-ci
Formule	VM Impact - Ratio de tickets de niveau 2+ par agent de niveau 2+
Formule	VM Impact - Ratio de tickets de niveau 1 par agent de niveau 1
Formule	VM Impact - Nombre moyen d'activités par ticket de transfert ce mois-ci
Formule	VM Impact - Nombre moyen d'activités par ticket de gestion du départ ce mois-ci
Formule	VM Impact - Nombre moyen d'activités par ticket d'intégration ce mois-ci
Formule	VM Impact - % de tickets RH ouverts provenant d'appels téléphoniques ce mois-ci
Manuel	VM Impact - Taux d'exécution annuel des systèmes RH hérités
Travail de collecte de données	VM Impact - Collecte de données mensuelles
Widget	Ratio de tickets de niveau 2+ par agent de niveau 2+
Widget	Pourcentage de tickets RH provenant d'appels téléphoniques
Widget	Taux d'exécution annuel des systèmes RH hérités
Widget	Nombre moyen d'activités par ticket de gestion du départ ce mois-ci
Widget	Nombre de tickets RH fermés ce mois
Widget	Taux d'attrition des employés au cours de la première année ce mois-ci
Widget	Nombre de tickets RH de niveau 1 fermés ce mois
Widget	Nombre moyen d'activités par ticket d'intégration ce mois-ci
Widget	Ratio de tickets T1 par agent de niveau 1
Widget	Nombre moyen d'activités par ticket de transfert ce mois-ci
Widget	Nombre de tickets RH de niveau 2 fermés ce mois
Tableau de bord	VM Impact - RH
Type de groupe	Niveau 1
Type de groupe	Niveau 2+

Traduction automatique

Pack de contenu pour la collecte de données de gestion des valeurs d'impact pour SecOps

Installez et configurez le pack de contenu de collecte de données pour SecOps.

Effectuez les étapes dans l'ordre suivant :

1. Installer le pack de collecte de données pour SecOps
2. Configurer la collecte de données pour SecOps

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Activer la collecte de données pour SecOps
4. Examiner les artefacts SecOps

Vous pouvez également modifier la configuration à tout moment et gérer les personnalisations lorsque vous êtes prêt à effectuer la mise à niveau. Pour plus d'informations, consultez Modification de la configuration de la collecte de données et Mise à niveau du pack de contenu pour la collecte de données.

Installer le pack de collecte de données pour SecOps

Pour activer le pack de collecte de données, vous devez installer les modules d'extension dépendants et activer les travaux de collecte de données.

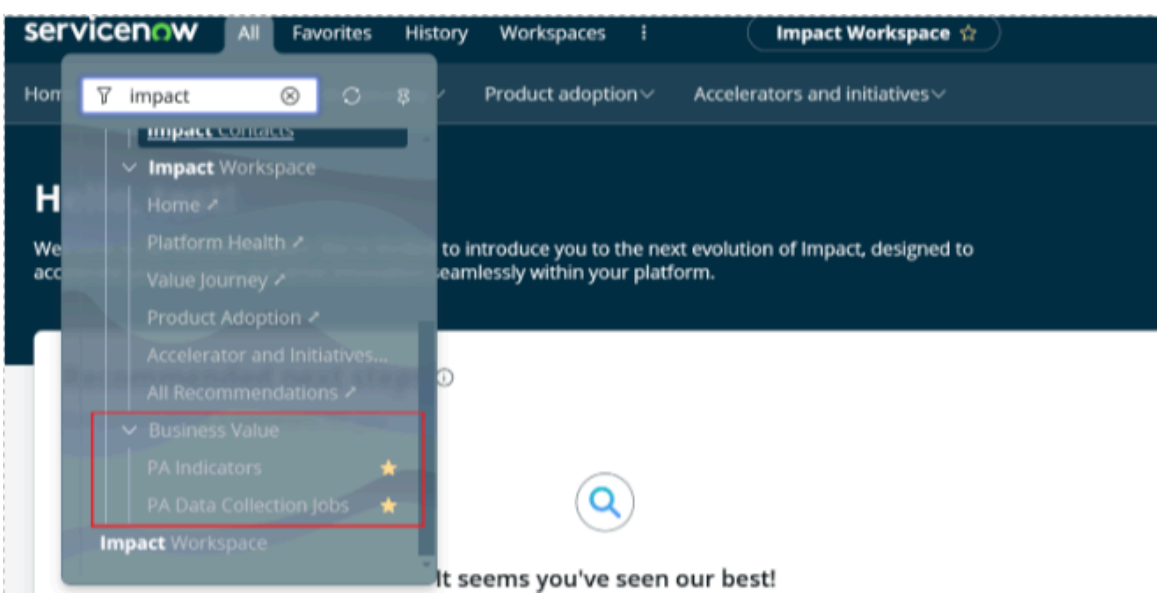
Avant de commencer

Les définitions de mesures de réussite SecOps dans cette application reposent sur d'autres applications. Assurez-vous que les modules d'extension requis sont installés, s'ils ne sont pas déjà installés. Pour plus d'informations, consultez Installer le pack de contenu pour la collecte de données Modules d'extension dépendants.

Rôle requis : utilisateurs d'Impact

Procédure

1. Accédez à l'espace de travail Impact sur votre instance.
2. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail d'Impact** > **Valeur commerciale** > **Travaux de collecte de données PA**.



3. Sélectionnez **des tâches de collecte de données PA**.
4. Recherchez et sélectionnez les éléments suivants :
   - **VM Impact - SecOps - Collecte de données mensuelles**
   - **VM Impact - SecOps - Collecte de données historiques**

   Si vous rencontrez des difficultés pour trouver les tâches de collecte de données, vérifiez si les modules d'extension dépendants de la collecte de données requis sont correctement installés. Consultez Installer le pack de contenu pour la collecte de données Modules d'extension dépendants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer la collecte de données pour SecOps

Configurez la collecte de données pour SecOps.

Avant de commencer
Vous n'avez pas besoin d'affecter des types de groupes pour configurer la collecte de données pour SecOps, mais vous devez saisir des points de données manuels.

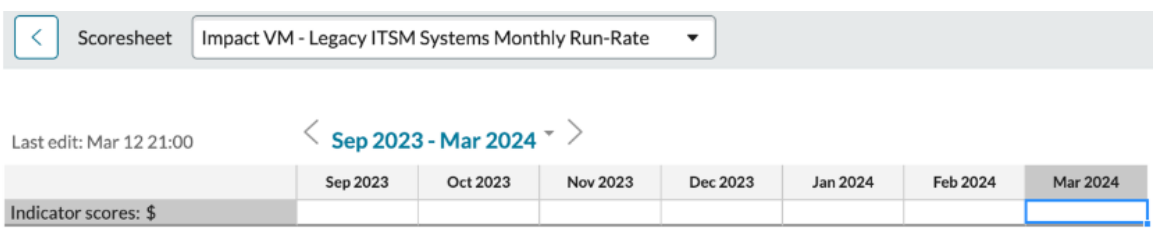
Pour les indicateurs manuels, vous devez ajouter un nouveau point de données tous les mois. Par exemple, étant donné la nature fixe de l'indicateur de taux d'exécution annuel de VM Impact - Legacy SecOps Systems, vous n'avez besoin de saisir ce point de données qu'une seule fois.

> **Important :**
> Si vous ne disposez pas d'un accès complet à Performance/Platform Analytics via un abonnement Pro ou Enterprise, vous devez saisir ce point de données tous les mois.

Rôle requis : admin, pa_power_user, pa_admin ou pa_data_collector

Procédure

1. Accédez à la **Performance/PlatformAnalytics** > **Feuille des scores**, puis sélectionnez **VM Impact - Taux d'exécution annuel des systèmes SecOps**.
2. Saisissez le point de données dans la cellule du mois concerné.



Activer la collecte de données pour SecOps

Activez le pack de collecte de données pour SecOps après l'avoir activé et configuré.

Avant de commencer
La collecte de données mensuelle dans Performance/Performance Analytics s'exécute selon un calendrier.

> **Important :**
> Pour que la collecte de données soit opérationnelle, n'effectuez la configuration mensuelle qu'une seule fois.

Rôle requis : admin, pa_admin ou pa_data_collector

Procédure

1. Accédez à la **Performance/PlatformAnalytics** > **Collecteur de données** > **Tâches**, puis ouvrez **VM Impact – SecOps – Collecte de données mensuelle**.
2. Sélectionnez **Actif**, puis mettez à jour l'enregistrement.

> **Important :**
> Pour l'exécution mensuelle de la tâche, vous ne devez pas modifier le jour (du mois) et l'heure (du jour) de la tâche. L'heure de la journée est déterminée en fonction du fuseau horaire du système. Vous devez conserver le calendrier par défaut, car il fonctionne mieux avec les fréquences actuelles des indicateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Pour effectuer une version d'essai de la collecte de données mensuelle, sélectionnez **Exécuter maintenant**.
4. Accédez à la **Analyse des performances/de la plateforme** > **Tableau de bord**, puis ouvrez **VM Impact – SecOps**.
   Il existe deux onglets : Mensuel – SecOps et Trimestriel – SecOps.
5. **Facultatif :** Pour valider les scores sur le tableau de bord, comparez-les avec les nombres que vous obtenez en appliquant les mêmes conditions de filtre sur la table de faits.
6. **Facultatif :** Pour exécuter des tâches historiques, procédez comme suit :

   a. Accédez à la **Analyse des performances/de la plateforme** > **Collecteur de données** > **Tâches**, puis ouvrez **Impact VM – SecOps – Collecte de données historiques**.

   > **Important :**
   > Ne sélectionnez PAS Actif en tant qu'historique La collecte de données dans Analyse des performances/de la plateforme s'exécute sur demande.

   Pour l'exécution de la tâche historique, ajustez les mois de début relatif en fonction des données disponibles.

   - Si vous ne disposez pas d'une version complète de Performance/Platform Analytics, les données historiques ne seront pas capturées au-delà de 180 jours à compter de la date d'exécution de la tâche.
   - Si vous disposez de la version complète d'Analyse des performances/de la plateforme, vous pouvez modifier la date de début relative pour une période plus longue que 6 mois. Par exemple, vous pouvez modifier la valeur Début relatif d'il y a 6 mois à il y a 12 mois.

   b. Sélectionnez **Exécuter maintenant** pour exécuter la tâche de collecte de données historiques.

   c. Accédez à la **Platform Analytics** > **Tableau de bord**, puis ouvrez **VM Impact – SecOps**.
   Il existe deux onglets : Mensuel - SecOps et Trimestriel - SecOps.

   (Optional) Pour valider les données historiques pour un indicateur spécifique, sélectionnez le widget sur le tableau de bord.

Examiner les artefacts SecOps

L'application Collecte de données contient une structure de mesures de données prédéfinie pour l'application ServiceNow Performance/Platform Analytics.

Le pack de contenu est fourni avec les types d'artefacts suivants.

Types d'artefacts de Performance/Platform Analytics

Type d'artefact	Description
Source de l'indicateur	Capture les ensembles de données de base et les valide dans la mémoire de travail de la plateforme pour fournir la base des calculs. C'est ce qu'on appelle aussi un cube de données.
Indicateur automatisé	Définition de calcul de base sur l'ensemble de données source de l'indicateur, éventuellement avec des conditions de filtre supplémentaires que vous appliquez avant d'effectuer le calcul.
Indicateur manuel	Mesure pour laquelle il n'existe aucun ensemble de données dans la plateforme. Vous devez ajouter manuellement un point de données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Types d’artefacts de Performance/Platform Analytics (suite)

Type d'artefact	Description
Indicateur de formule	Un calcul plus complet, comme les calculs de % et de ratios qui nécessitent plusieurs points de données d’indicateur automatisés pour le calcul.
Travaux de collecte de données	Calendrier d’exécution de la collecte de données automatisée.
Widgets	Configuration de la visualisation de l’interface utilisateur d’un indicateur.
Tableau de bord	Affichage d’une collection de widgets sur un volet. Ce tableau de bord contient deux onglets. Un onglet contient des widgets affichant des valeurs trimestrielles, et l’autre contient des widgets affichant des valeurs mensuelles.

Artefacts par type

L’application contient les artefacts suivants pour chacun des types d’artefacts spécifiés ci-dessus.

Artefacts par type

Type d'artefact	Nom
Travail de collecte de données	VM Impact - SecOps - Collecte de données mensuelles
Travail de collecte de données	VM Impact - SecOps - Collecte de données historiques mensuelles
Tableau de bord	VM Impact - SecOps
Widget	Ratio entre le nombre d'éléments vulnérables avec tâche de remédiation et l'équipe de vulnérabilité
Widget	Ratio d'éléments vulnérables fermés par rapport à la tâche de remédiation fermée
Widget	% de SI résolus par l'équipe de réponse SOC de niveau 1 par mois
Widget	Ratio d'incidents de sécurité traités au niveau 1 par rapport au nombre d'ETP de niveau 1 du SOC
Widget	Ratio d'incidents de sécurité traités au niveau 2+ par rapport au nombre d'ETP de niveau 2+ du SOC
Widget	% d'éléments vulnérables critiques non traités
Widget	Âge moyen des éléments vulnérables critiques fermés
Widget	% d'éléments vulnérables non critiques non traités
Widget	Âge moyen d'élément vulnérable non critique à la fermeture (jours) par mois
Widget	Délai moyen de fermeture SI (jours)
Formule	VM Impact - Ratio entre le nombre d'éléments vulnérables avec tâche de remédiation et la taille de l'équipe de vulnérabilité
Automatisé	VM Impact - Nombre d'éléments vulnérables avec tâche de remédiation ouverts ce mois

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Artefacts par type (suite)

Type d'artefact	Nom
Automatisé	VM Impact - Nombre d'ETP de l'équipe de vulnérabilité
Formule	VM Impact - Ratio d'éléments vulnérables fermés par rapport à la tâche de remédiation fermée
Automatisé	VM Impact - Nombre d'éléments vulnérables fermés ce mois
Automatisé	VM Impact - Nombre de tâches de remédiation fermées ce mois
Formule	VM Impact - % d'incidents de sécurité résolus par les membres dédiés du SOC (premier niveau)
Automatisé	VM Impact - Nombre d'incidents de sécurité fermés par niveau 1 ce mois
Automatisé	VM Impact - Nombre d'incidents de sécurité fermés ce mois
Formule	VM Impact - Ratio du total des incidents de sécurité résolus au niveau 1 par rapport au nombre total d'équipes SOC de niveau 1
Automatisé	VM Impact - Nombre d'analyste SOC (niveau 1)
Formule	VM Impact - Ratio du total des incidents de sécurité résolus au niveau 2+ par rapport au nombre total d'équipes SOC de niveau 2+
Automatisé	VM Impact - Nombre d'incidents de sécurité fermés par niveau 2+ ce mois
Automatisé	VM Impact - Nombre d'analyste SOC (niveau 2)
Formule	VM Impact : % d'éléments vulnérables critiques non traités
Automatisé	VM Impact - Nombre d'éléments vulnérables critiques ouverts ce mois-ci
Automatisé	VM d'impact - Nombre de vulnérabilité ouvert ce mois-ci
Formule	VM Impact - Âge moyen des éléments vulnérables critiques fermés
Automatisé	VM Impact - Temps pour fermer les éléments vulnérables critiques
Automatisé	VM Impact - Éléments vulnérables P1 - P2 ce mois
Formule	VM Impact : % d'éléments vulnérables non critiques non traités
Automatisé	VM Impact - Nombre d'éléments vulnérables non critiques ouverts ce mois-ci
Formule	VM Impact - Âge moyen des éléments vulnérables non critiques
Automatisé	VM Impact - Âge moyen des éléments vulnérables non critiques à la fermeture (jours)
Automatisé	VM Impact - Nombre d'éléments vulnérables non critiques (P3, P4, P5) ce mois-ci
Formule	VM Impact - Délai moyen de fermeture SI (jours)
Automatisé	VM Impact - Durée cumulée des incidents de sécurité fermés

Pack de contenu pour la collecte de données de gestion des valeurs d'impact pour SPM

Installez et configurez le pack de contenu pour la collecte de données pour SPM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Effectuez les étapes dans l'ordre suivant :

1. Installer le pack de collecte de données pour SPM
2. Configurer la collecte de données pour SPM
3. Activer la collecte de données pour SPM
4. Examiner les artefacts SPM

Vous pouvez également modifier la configuration à tout moment et gérer les personnalisations lorsque vous êtes prêt à effectuer la mise à niveau. Pour plus d'informations, consultez Modification de la configuration de la collecte de données et Mise à niveau du pack de contenu pour la collecte de données.

Installer le pack de collecte de données pour SPM

Pour activer le pack de collecte de données, vous devez installer les modules d'extension dépendants et activer les travaux de collecte de données.

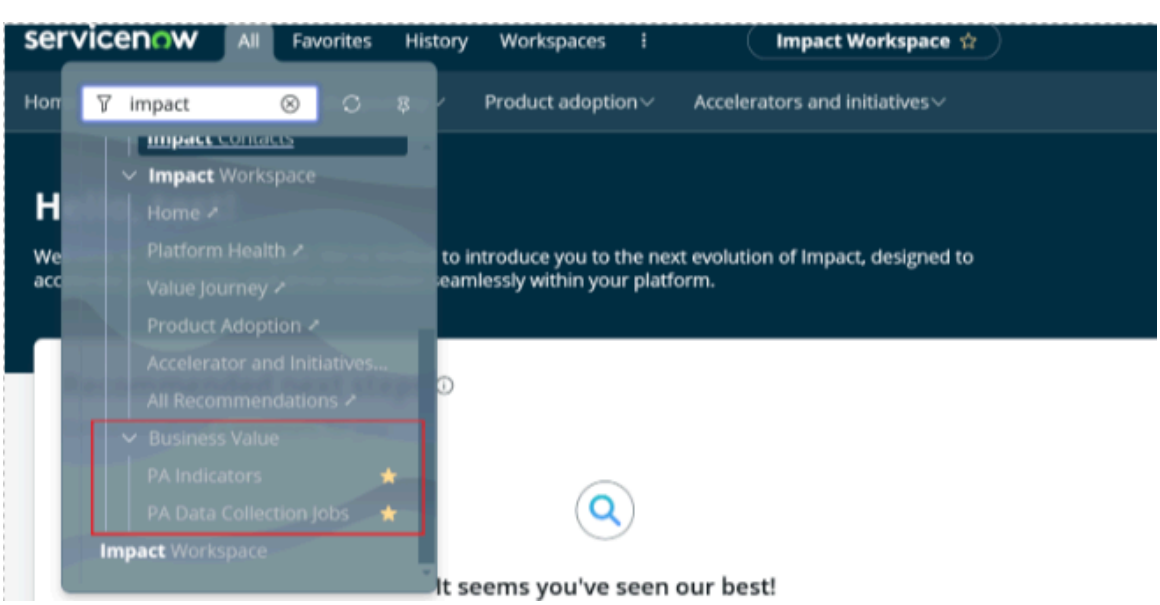
Avant de commencer

Les définitions des mesures de réussite SPM dans cette application reposent sur une autre application. Assurez-vous que les modules d'extension requis sont installés, s'ils ne sont pas déjà installés. Pour plus d'informations, consultez Installer le pack de contenu pour la collecte de données Modules d'extension dépendants.

Rôle requis : utilisateurs d'Impact

Procédure

1. Accédez à l'espace de travail Impact sur votre instance.
2. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail d'Impact** > **Valeur commerciale** > **Travaux de collecte de données PA**.



3. Sélectionnez **des tâches de collecte de données PA**.
4. Recherchez et sélectionnez les éléments suivants :
   - **VM Impact - SPM - Collecte de données mensuelles**
   - **VM Impact - SPM - Collecte de données historiques**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si vous rencontrez des difficultés pour trouver les tâches de collecte de données, vérifiez si les modules d'extension dépendants de la collecte de données requis sont correctement installés. Consultez Installer le pack de contenu pour la collecte de données Modules d'extension dépendants.

Configurer la collecte de données pour SPM

Configurez la collecte de données pour SPM.

Avant de commencer
Vous n'avez pas besoin d'affecter des types de groupe pour configurer la collecte de données pour SPM, mais vous devez saisir des points de données manuels.

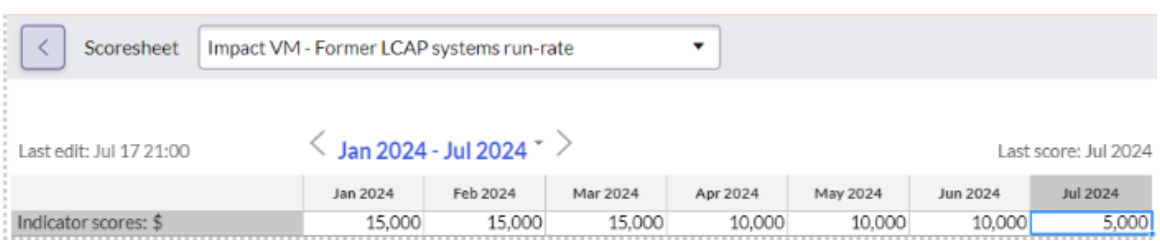
Pour les indicateurs manuels, vous devez ajouter un nouveau point de données tous les mois. Par exemple, étant donné la nature fixe de l'indicateur Impact VM - Taux d'exécution annuel des systèmes SPM hérités, vous n'avez besoin de saisir ce point de données qu'une seule fois.

Important :
Si vous ne disposez pas d'un accès complet à Performance/Platform Analytics via un abonnement Pro ou Enterprise, vous devez saisir ce point de données tous les mois

Rôle requis : admin, pa_power_user, pa_admin ou pa_data_collector

Procédure

1. Accédez à la **Performance/PlatformAnalytics** > **Feuille des scores**, puis sélectionnez **VM Impact - Taux d'exécution annuel des systèmes SPM hérités**.
2. Saisissez le point de données dans la cellule du mois concerné.



Activer la collecte de données pour SPM

Activez le pack de collecte de données pour SPM après l'avoir activé et configuré.

Avant de commencer
La collecte de données mensuelle dans Performance/Performance Analytics s'exécute selon un calendrier.

Important :
Pour que la collecte de données soit opérationnelle, n'effectuez la configuration mensuelle qu'une seule fois.

Rôle requis : admin, pa_admin ou pa_data_collector

Procédure

1. Accédez à la **Performance/PlatformAnalytics** > **Collecteur de données** > **Tâches**, puis ouvrez **VM Impact – SPM – Collecte de données mensuelle**.
2. Sélectionnez **Actif**, puis mettez à jour l'enregistrement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :
Pour l'exécution mensuelle de la tâche, vous ne devez pas modifier le jour (du mois) et l'heure (du jour) de la tâche. L'heure de la journée est déterminée en fonction du fuseau horaire du système. Vous devez conserver le calendrier par défaut, car il fonctionne mieux avec les fréquences actuelles des indicateurs.

3. Pour effectuer une version d'essai de la collecte de données mensuelle, sélectionnez **Exécuter maintenant**.
4. Accédez à la **Analyse des performances/de la plateforme** > **Tableau de bord**, puis ouvrez **Impact VM – SPM**.
   Il y a deux onglets : Mensuel – SPM et Trimestriel – SPM.
5. **Facultatif :** Pour valider les scores sur le tableau de bord, comparez-les avec les nombres que vous obtenez en appliquant les mêmes conditions de filtre sur la table de faits.
6. **Facultatif :** Pour exécuter des tâches historiques, procédez comme suit :

   a. Accédez à la **Analyse des performances/de la plateforme** > **Collecteur de données** > **Tâches**, puis ouvrez **VM Impact – SPM – Collecte de données historiques**.

   Important :
   Ne sélectionnez PAS Actif en tant qu'historique La collecte de données dans Analyse des performances/de la plateforme s'exécute sur demande.

   Pour l'exécution de la tâche historique, ajustez les mois de début relatif en fonction des données disponibles.

   - Si vous ne disposez pas d'une version complète de Performance/Platform Analytics, les données historiques ne seront pas capturées au-delà de 180 jours à compter de la date d'exécution de la tâche.
   - Si vous disposez de la version complète d'Analyse des performances/de la plateforme, vous pouvez modifier la date de début relative pour une période plus longue que 6 mois. Par exemple, vous pouvez modifier la valeur Début relatif d'il y a 6 mois à il y a 12 mois.

   b. Sélectionnez **Exécuter maintenant** pour exécuter la tâche de collecte de données historiques.

   c. Accédez à la **Platform Analytics** > **Tableau de bord**, puis ouvrez **Impact VM – SPM**.
   Il existe deux onglets : Mensuel - SPM et Trimestriel - SPM.

   (Optional) Pour valider les données historiques pour un indicateur spécifique, sélectionnez le widget sur le tableau de bord.

Examiner les artefacts SPM

L'application Collecte de données contient une structure de mesures de données prédéfinie pour l'application ServiceNow Performance/Platform Analytics.

Le pack de contenu est fourni avec les types d'artefacts suivants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Types d'artefacts de Performance/Platform Analytics

Type d'artefact	Description
Source de l'indicateur	Capture les ensembles de données de base et les valide dans la mémoire de travail de la plateforme pour fournir la base des calculs. C'est ce qu'on appelle aussi un cube de données.
Indicateur automatisé	Définition de calcul de base sur l'ensemble de données source de l'indicateur, éventuellement avec des conditions de filtre supplémentaires que vous appliquez avant d'effectuer le calcul.
Indicateur manuel	Mesure pour laquelle il n'existe aucun ensemble de données dans la plateforme. Vous devez ajouter manuellement un point de données.
Indicateur de formule	Un calcul plus complet, comme les calculs de % et de ratios qui nécessitent plusieurs points de données d'indicateur automatisés pour le calcul.
Travaux de collecte de données	Calendrier d'exécution de la collecte de données automatisée.
Widgets	Configuration de la visualisation de l'interface utilisateur d'un indicateur.
Tableau de bord	Affichage d'une collection de widgets sur un volet. Ce tableau de bord contient deux onglets. Un onglet contient des widgets affichant des valeurs trimestrielles, et l'autre contient des widgets affichant des valeurs mensuelles.

Artefacts par type

L'application contient les artefacts suivants pour chacun des types d'artefacts spécifiés ci-dessus.

Artefacts par type

Type d'artefact	Nom
Travail de collecte de données	VM Impact - SPM - Collecte de données mensuelles
Travail de collecte de données	VM Impact – SPM – Collecte de données historiques
Tableau de bord	VM Impact - SPM
Widget	% de projets terminés qui sont identifiés comme alignés sur la stratégie
Widget	Durée de cycle moyenne pour une demande approuvée (jours)
Widget	Durée moyenne du projet (semaines)
Widget	Budget réel du projet par rapport aux prévisions
Widget	Budget moyen sous gestion par PM
Widget	Effort total moyen requis par demande
Widget	% des dépenses de l'équipe de projet pour les tâches administratives
Widget	Bénéfices totaux des demandes de mise hors service/migration du système hérité
Widget	% de réalisation des bénéfices prévus ce mois-ci

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Artefacts par type (suite)

Type d'artefact	Nom
Formule	VM Impact - % de projets terminés qui sont identifiés comme alignés sur la stratégie
Automatisé	VM Impact - Nombre de projets terminés ce mois-ci
Automatisé	VM Impact - Nombre de projets terminés ce mois-ci avec les objectifs primaires attribués
Formule	VM Impact - Durée de cycle moyenne pour une demande approuvée (jours)
Automatisé	VM Impact – Âge total de la demande de projet ce mois–ci (jours)
Automatisé	VM Impact - Nombre total de demandes de projets ce mois-ci
Formule	VM Impact - Durée moyenne du projet (semaines)
Automatisé	VM Impact - Nombre total de projets terminés ce mois-ci
Automatisé	VM Impact - Somme des durées réelles des projets
Formule	VM Impact - Budget du projet réel/prévisions
Automatisé	VM Impact - Coût réel total pour les projets terminés ce mois-ci
Automatisé	VM Impact - Coût budgété total pour les projets terminés ce mois-ci
Formule	VM Impact - Budget moyen sous gestion par PM
Automatisé	VM Impact - Nombre de chefs de projets
Formule	VM Impact - Effort total moyen requis par demande
Automatisé	VM Impact - Nombre de demandes terminées ce mois-ci
Automatisé	VM Impact - Nombre total d'heures allouées pour toutes les demandes terminées
Manuel	VM Impact - % des dépenses de l'équipe de projet pour les tâches administratives
Manuel	VM Impact - Bénéfices totaux des demandes de mise hors service/ migration du système hérité
Formule	VM Impact - % de réalisation des bénéfices prévus ce mois-ci
Automatisé	VM Impact - Bénéficies réels totaux atteints pour les projets terminés ce mois-ci
Automatisé	VM Impact - Bénéfices prévus totaux atteints pour les projets terminés ce mois-ci

Pack de contenu pour la collecte de données de gestion des valeurs d’impact pour IRM

Installez et configurez le pack de contenu pour la collecte de données pour IRM.

Effectuez les étapes dans l’ordre suivant :

1. Installer le pack de collecte de données pour IRM
2. Configurer la collecte de données pour IRM

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Activer la collecte de données pour IRM
4. Examiner les artefacts IRM

Vous pouvez également modifier la configuration à tout moment et gérer les personnalisations lorsque vous êtes prêt à effectuer la mise à niveau. Pour plus d'informations, consultez Modification de la configuration de la collecte de données et Mise à niveau du pack de contenu pour la collecte de données.

Installer le pack de collecte de données pour IRM

Pour activer le pack de collecte de données, vous devez installer les modules d'extension dépendants et activer les travaux de collecte de données.

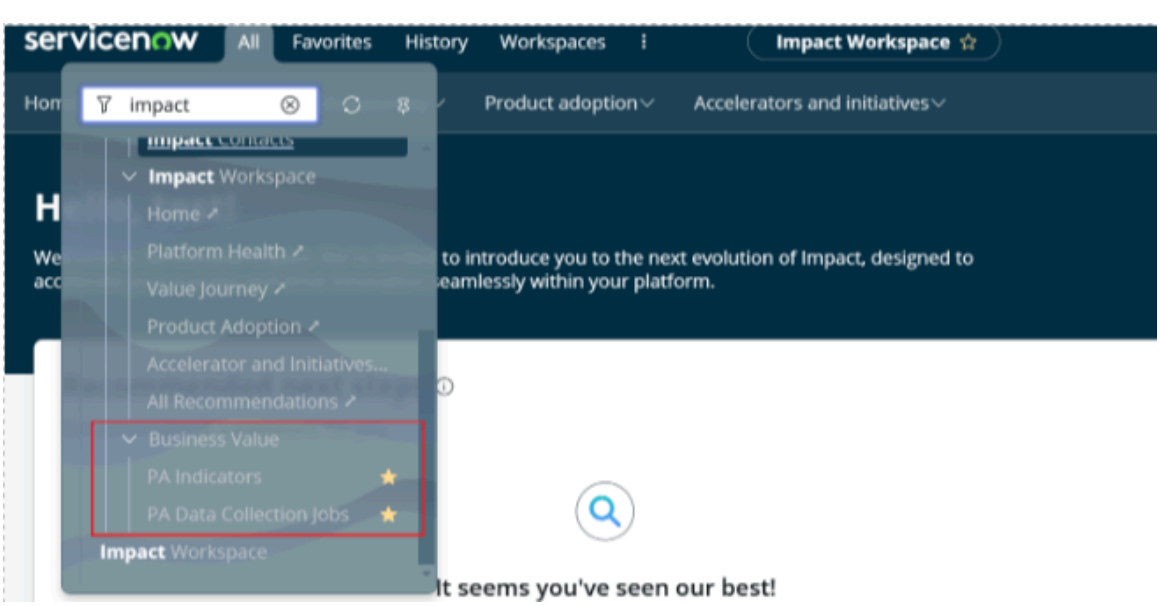
Avant de commencer

Les définitions des mesures de réussite IRM dans cette application reposent sur une autre application. Assurez-vous que les modules d'extension requis sont installés, s'ils ne sont pas déjà installés. Pour plus d'informations, consultez Installer le pack de contenu pour la collecte de données Modules d'extension dépendants.

Rôle requis : utilisateurs d'Impact

Procédure

1. Accédez à l'espace de travail Impact sur votre instance.
2. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail d'Impact** > **Valeur commerciale** > **Travaux de collecte de données PA**.



3. Sélectionnez **des tâches de collecte de données PA**.
4. Recherchez et sélectionnez les éléments suivants :
   - **VM Impact - IRM - Collecte de données mensuelles**
   - **VM Impact - IRM - Collecte de données historiques**

   Si vous rencontrez des difficultés pour trouver les tâches de collecte de données, vérifiez si les modules d'extension dépendants de la collecte de données requis sont correctement installés. Consultez Installer le pack de contenu pour la collecte de données Modules d'extension dépendants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer la collecte de données pour IRM

Configurez la collecte de données pour IRM.

Avant de commencer

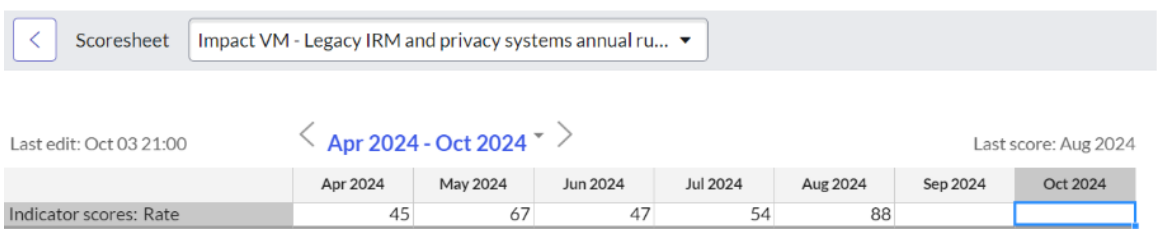
Pour les indicateurs manuels, vous devez ajouter un nouveau point de données tous les mois. Par exemple, étant donné la nature fixe de l'indicateur Impact VM - Taux d'exécution annuel des systèmes IRM hérités, vous n'avez besoin de saisir ce point de données qu'une seule fois.

> **Important :**
> Si vous ne disposez pas d'un accès complet à Performance/Platform Analytics via un abonnement Pro ou Enterprise, vous devez saisir ce point de données tous les mois

Rôle requis : admin, pa_power_user, pa_admin ou pa_data_collector

Procédure

1. Accédez à la **Performance/PlatformAnalytics** > **Feuille des scores**, puis sélectionnez **VM Impact - Taux d'exécution annuel des systèmes IRM** hérités.
2. Saisissez le point de données dans la cellule du mois concerné.



Activer la collecte de données pour IRM

Activez le pack de collecte de données pour IRM après l'avoir activé et configuré.

Avant de commencer

La collecte de données mensuelle dans Performance/Performance Analytics s'exécute selon un calendrier.

> **Important :**
> Pour que la collecte de données soit opérationnelle, n'effectuez la configuration mensuelle qu'une seule fois.

Rôle requis : admin, pa_admin ou pa_data_collector

Procédure

1. Accédez à la **Analyse des performances/de la plateforme** > **Collecteur de données** > **Tâches**, puis ouvrez **VM Impact – IRM – Collecte de données mensuelle**.
2. Sélectionnez **Actif**, puis mettez à jour l'enregistrement.

> **Important :**
> Pour l'exécution mensuelle de la tâche, vous ne devez pas modifier le jour (du mois) et l'heure (du jour) de la tâche. L'heure de la journée est déterminée en fonction du fuseau horaire du système. Vous devez conserver le calendrier par défaut, car il fonctionne mieux avec les fréquences actuelles des indicateurs.

3. Pour effectuer une version d'essai de la collecte de données mensuelle, sélectionnez **Exécuter maintenant**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Accédez à la **Platform Analytics** > **Tableau de bord**, puis ouvrez **VM Impact – IRM**.
   Il existe deux onglets : Mensuel – IRM et Trimestriel – IRM.
5. **Facultatif :** Pour valider les scores sur le tableau de bord, comparez-les avec les nombres que vous obtenez en appliquant les mêmes conditions de filtre sur la table de faits.
6. **Facultatif :** Pour exécuter des tâches historiques, procédez comme suit :

   a. Accédez à la **Analyse des performances/de la plateforme** > **Collecteur de données** > **Tâches**, puis ouvrez **VM Impact – IRM – Collecte de données historiques**.

   > **Important :**
   > Ne sélectionnez PAS Actif en tant qu'historique La collecte de données dans Analyse des performances/de la plateforme s'exécute sur demande.

   Pour l'exécution de la tâche historique, ajustez les mois de début relatif en fonction des données disponibles.

   - Si vous ne disposez pas d'une version complète de Performance/Platform Analytics, les données historiques ne seront pas capturées au-delà de 180 jours à compter de la date d'exécution de la tâche.
   - Si vous disposez de la version complète d'Analyse des performances/de la plateforme, vous pouvez modifier la date de début relative pour une période plus longue que 6 mois. Par exemple, vous pouvez modifier la valeur Début relatif d'il y a 6 mois à il y a 12 mois.

   b. Sélectionnez **Exécuter maintenant** pour exécuter la tâche de collecte de données historiques.

   c. Accédez à la **Platform Analytics** > **Tableau de bord**, puis ouvrez **VM Impact – IRM**.
   Il existe deux onglets : Mensuel - IRM et Trimestriel - IRM.

   (Optional) Pour valider les données historiques pour un indicateur spécifique, sélectionnez le widget sur le tableau de bord.

Examiner les artefacts IRM

L'application Collecte de données contient une structure de mesures de données prédéfinie pour l'application ServiceNow Performance/Platform Analytics.

Le pack de contenu est fourni avec les types d'artefacts suivants.

Types d'artefacts de Performance/Platform Analytics

Type d'artefact	Description
Source de l'indicateur	Capture les ensembles de données de base et les valide dans la mémoire de travail de la plateforme pour fournir la base des calculs. C'est ce qu'on appelle aussi un cube de données.
Indicateur automatisé	Définition de calcul de base sur l'ensemble de données source de l'indicateur, éventuellement avec des conditions de filtre supplémentaires que vous appliquez avant d'effectuer le calcul.
Indicateur manuel	Mesure pour laquelle il n'existe aucun ensemble de données dans la plateforme. Vous devez ajouter manuellement un point de données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Types d’artefacts de Performance/Platform Analytics (suite)

Type d'artefact	Description
Indicateur de formule	Un calcul plus complet, comme les calculs de % et de ratios qui nécessitent plusieurs points de données d’indicateur automatisés pour le calcul.
Travaux de collecte de données	Calendrier d’exécution de la collecte de données automatisée.
Widgets	Configuration de la visualisation de l’interface utilisateur d’un indicateur.
Tableau de bord	Affichage d’une collection de widgets sur un volet. Ce tableau de bord contient deux onglets. Un onglet contient des widgets affichant des valeurs trimestrielles, et l’autre contient des widgets affichant des valeurs mensuelles.

Artefacts par type

L’application contient les artefacts suivants pour chacun des types d’artefacts spécifiés ci-dessus.

Artefacts par type

Type d'artefact	Description
Travail de collecte de données	VM Impact – IRM – Collecte de données mensuelles
Travail de collecte de données	VM Impact – IRM – Collecte de données historiques
Tableau de bord	VM Impact - IRM
Widget	# d’employés : # d’ETP de l’équipe d’audit interne
Widget	# de contrôles : # d’ETP des gestionnaires des risques (IT, Ent Op)
Widget	# d’événements à risque majeur
Widget	Perte moyenne par événement à risque majeur
Widget	Perte moyenne par événement à risque mineur
Widget	Temps moyen passé par contrôle et par an (heures)
Widget	# de contrôles liés à la confidentialité : # d’ETP de l’équipe de confidentialité
Widget	# d’événements à risque mineur
Widget	Dépenses de gestion des risques externalisées en % des dépenses moyennes de gestion des risques
Widget	Taux d’exécution annuel des systèmes de confidentialité et IRM hérités
Formule	VM Impact - Ratio du nombre d'employés : nombre d'ETP de l'équipe d'audit interne
Automatisé	VM Impact - Nombre d'ETP de l'équipe d'audit interne
Automatisé	VM Impact - Nombre d'employés
Formule	VM Impact - Rapport entre le nombre total de contrôles et le nombre d'ETP des gestionnaires des risques

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Artefacts par type (suite)

Type d'artefact	Description
Automatisé	VM Impact - Nombre d'ETP des gestionnaires des risques
Automatisé	VM Impact - Nombre de contrôles liés à la confidentialité
Automatisé	VM Impact - Nombre d'événements à risque majeur
Formule	VM Impact - Réduction des pertes moyennes par événement à risque majeur
Automatisé	VM Impact - Perte brute de l'événement à risque majeur
Automatisé	VM Impact - Nombre d'événements à risque majeur
Formule	VM Impact - Réduction des pertes moyennes par événement à risque mineur
Automatisé	VM Impact - Perte brute pour événement à risque mineur
Automatisé	VM Impact - # d'événement à risque mineur
Formule	VM Impact - Temps moyen passé par contrôle et par an (heures)
Automatisé	VM Impact - Nombre total de contrôles
Manuel	VM Impact - Temps total passé par an (heures)
Formule	VM Impact - Ratio du nombre de contrôles liés à la confidentialité : nombre d'ETP de l'équipe de confidentialité
Automatisé	VM Impact - Nombre de contrôles liés à la confidentialité
Automatisé	VM Impact - Nombre d'ETP de l'équipe de confidentialité
Automatisé	VM Impact - Nombre d'événements à risque mineur
Manuel	Dépenses de gestion des risques externalisées en % des dépenses moyennes de gestion des risques
Manuel	Taux d'exécution annuel des systèmes de confidentialité et IRM hérités

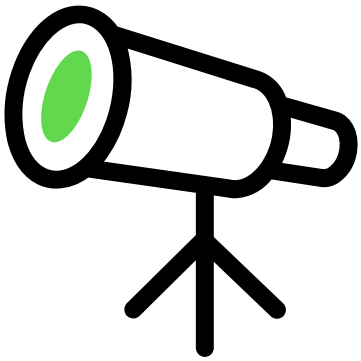
Adoption des produits

Affichez vos options, vos feuilles de route d'adoption de produits et vos abonnements pour votre instance ServiceNow.

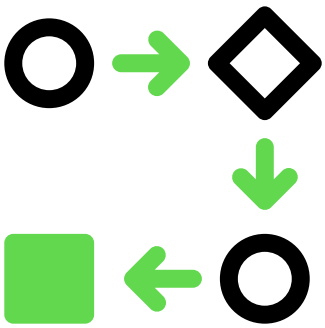
Cartes d'options	Feuilles de route pour l'adoption des produits	Abonnements

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Affichez le paysage complet 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.

Affichez la liste de tous les abonnements ServiceNow et le montant d'achat auquel vous avez droit.

Cartes d'options

Consultez les applications ou les options à votre disposition pour atteindre vos objectifs commerciaux.

Vue d'ensemble des cartes d'options

Les cartes d'options offrent aux clients transparence et clarté dans votre ServiceNow plateforme grâce à une liste complète des produits et des fonctionnalités que vous avez achetés. Des descriptions de ces capacités 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 pour identifier celles qui sont utilisées, celles qui ne le sont pas, celles qui sont planifiées et celles qui sont en cours d'implémentation. En outre, vous verrez également des recommandations de votre équipe Impact que vous pouvez envisager de mettre en œuvre.

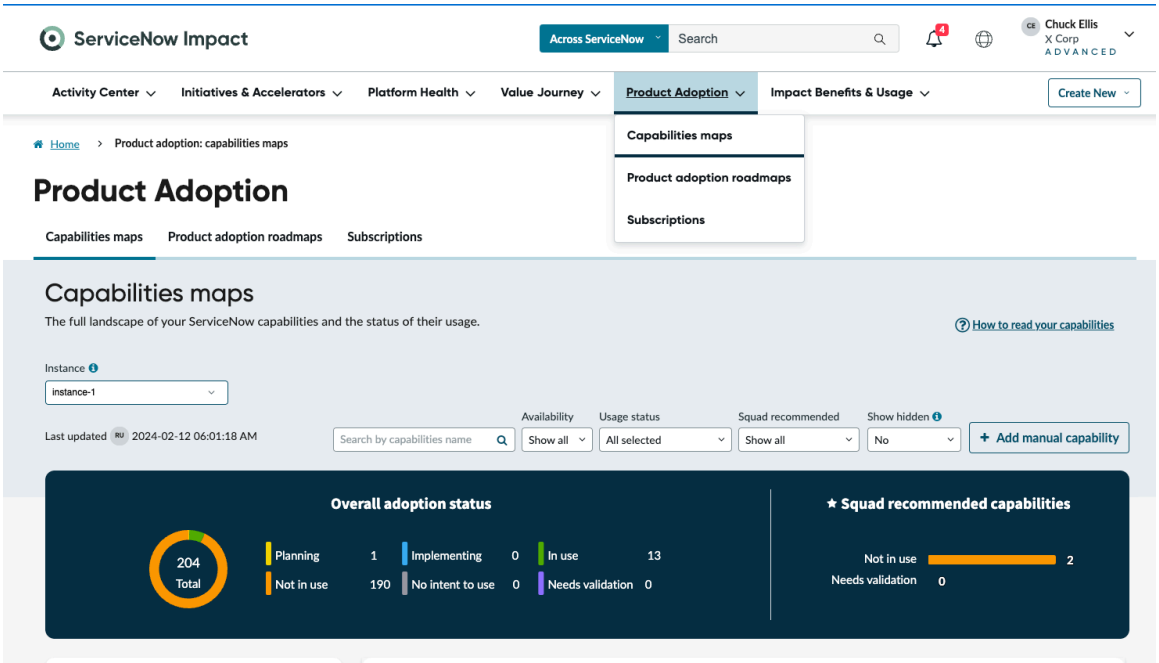
Remarque :
Si un groupe de personnes concernées a été activé, la carte des options affiche uniquement les instances associées à un groupe de personnes concernées. Si une instance ne figure pas sur la carte des options, confirmez qu'elle est associée à un groupe de personnes concernées. Voir Vues de groupes pour plus d'informations sur les groupes d'intervenants.

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 pour les applications auxquelles vous avez droit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Si vous disposez de plusieurs instances, sélectionnez-en une dans le menu déroulant de sélection. Les informations récapitulatives affichées se rapportent à l'instance sélectionnée.

Sur les cartes d'options, consultez la liste complète des applications et un résumé des options en fonction des filtres que vous sélectionnez. 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'options.
- Disponibilité : consultez toutes les capacités, ou uniquement celles qui sont disponibles avec ou non avec licences, pour votre instance.
- Statut d'utilisation : filtre en fonction de l'état d'utilisation des options. Vous pouvez choisir un ou plusieurs états à afficher à la fois.
- Équipe recommandée : affichez toutes les capacités, ou uniquement celles recommandées par votre équipe.
- Afficher masqué : 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 options masquées.
- Créez une initiative à partir d'une capacité spécifique pour intégrer l'adoption du produit et la feuille de route de l'initiative.
- Démarrez une initiative à partir de n'importe quelle capacité individuelle où vous pouvez enregistrer et suivre toutes vos activités en vue de l'implémentation. Une fois créée, l'initiative sera référencée dans les détails de la capacité et la feuille de route de l'initiative.

Gérer les cartes des 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

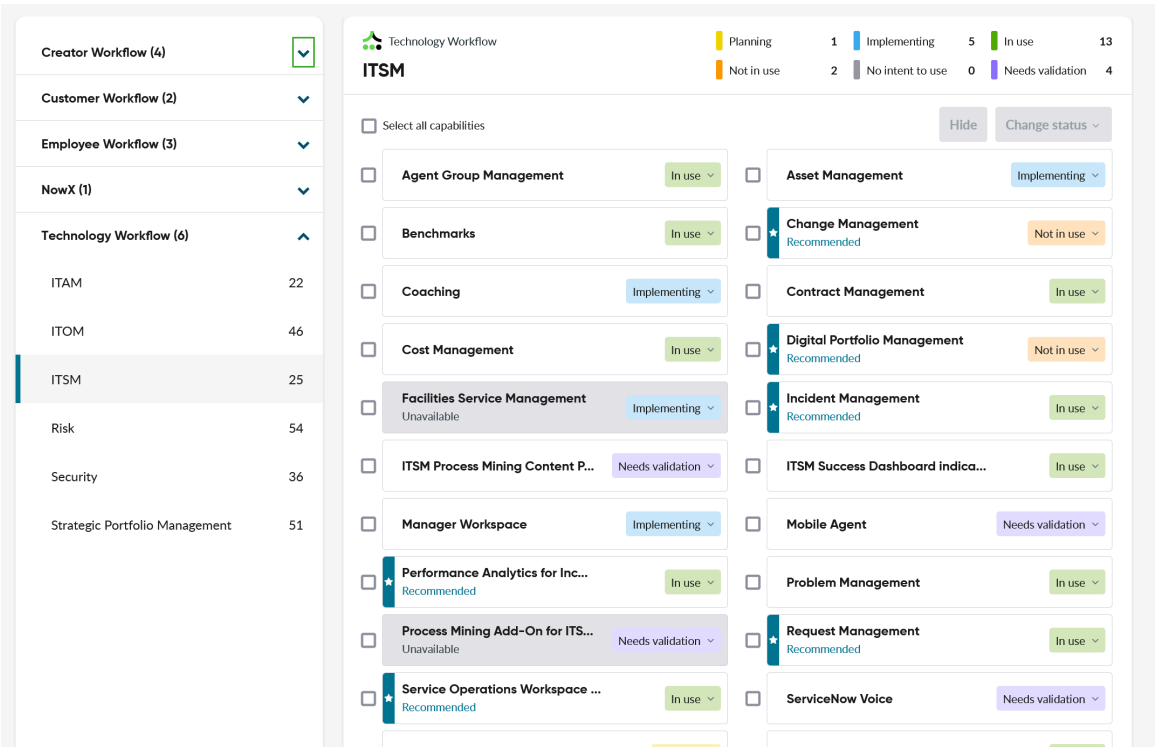
Avant de commencer

Vous pouvez afficher et mettre à jour les états des options qui peuvent être utilisées dans votre instance, ainsi que masquer et afficher des 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 des produits** > **Cartes d'options**.
2. Sélectionnez une instance s'il existe plusieurs instances 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 un tableau avec des indicateurs d'état à code couleur.



4. Mettez à jour l'état d'une ou de plusieurs options.

États des cartes d'options

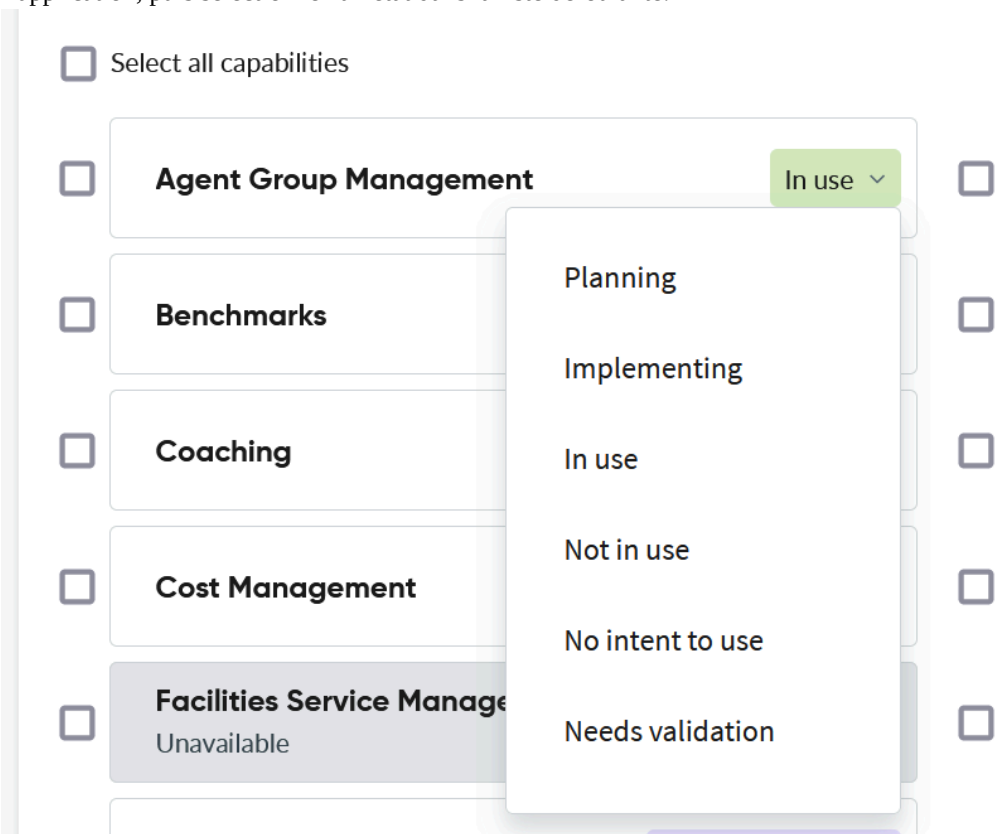
Statut	Description
Planification	La demande est en cours d'évaluation et des plans de licence et de mise en œuvre sont en cours.
Implémentation	L'application est sous licence et est en cours d'implémentation et de configuration pour le déploiement.
En cours d'utilisation	L'application a été entièrement implémentée et est utilisée par les utilisateurs licenciés.
Non utilisé	L'application est entièrement implémentée et sous licence, mais aucun utilisateur n'utilise actuellement l'application.
Aucune intention d'utilisation	L'application ne sera pas concédée sous licence ni implémentée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Statut	Description
Validation requise	L'application est sous licence, mais l'implémentation est incomplète. Une assistance supplémentaire est nécessaire pour le déploiement auprès des équipes.

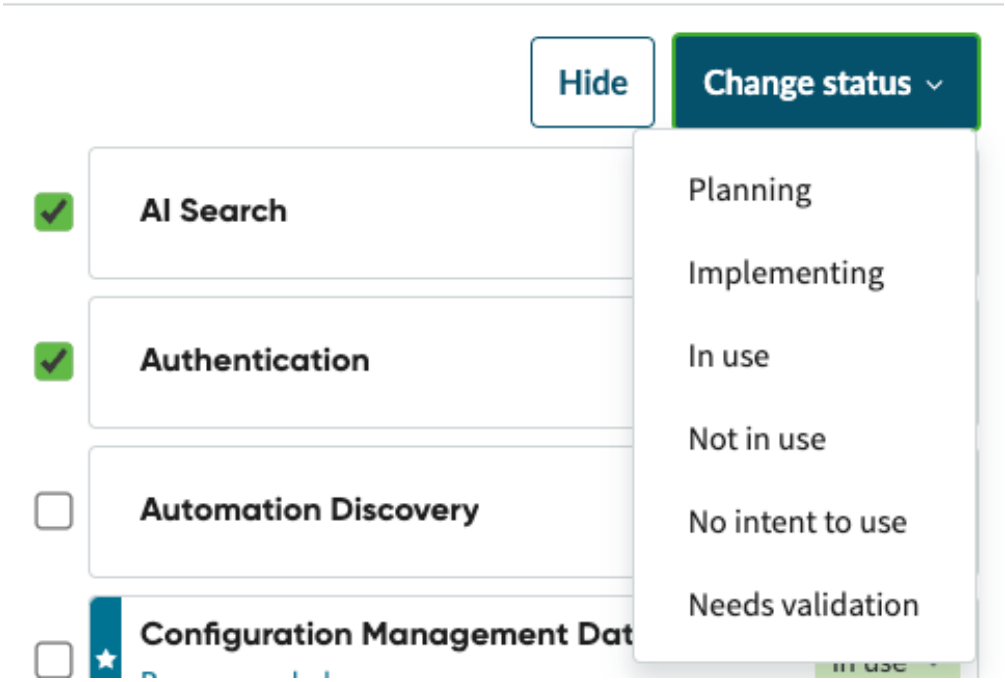
a. Mettre à jour un état unique : sélectionnez un état dans l'indicateur d'état à code couleur sur la vignette de l'application, puis sélectionnez un état dans la liste déroulante.



b. Mise à jour en bloc : cochez la case correspondant à plusieurs options, puis sélectionnez un état à partir du bouton **État des changements** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

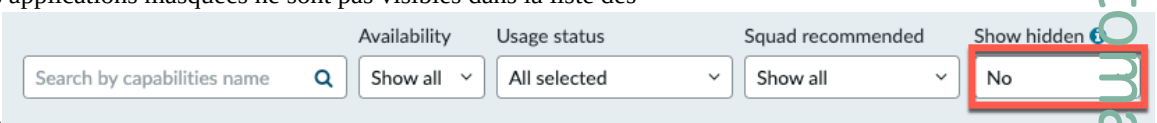


L'état est automatiquement actualisé pour les options sélectionnées.

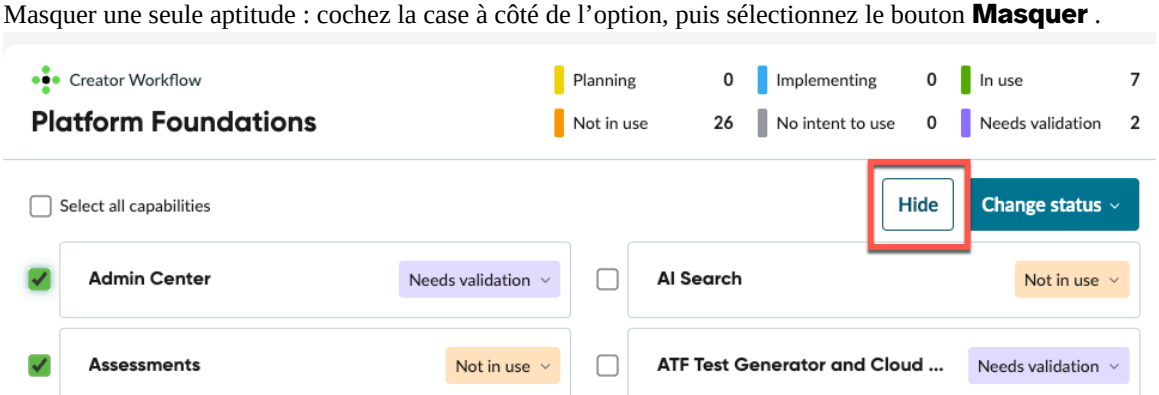
c. Tout mettre à jour : cochez la case **Sélectionner toutes les options**, puis sélectionnez un état à partir du bouton **Modifier l'état** .

Masquer et afficher les options.

5. Facultatif : Masquez une option de la carte des options dans 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.



a. Masquer une seule aptitude : cochez la case à côté de l'option, puis sélectionnez le bouton **Masquer** .

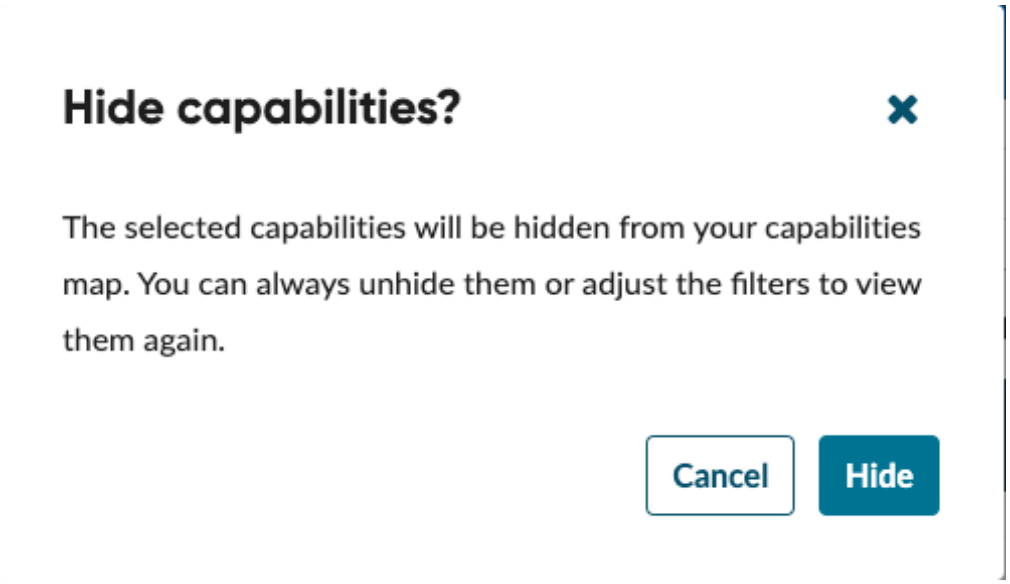


b. Masquer en bloc : cochez la case correspondant à plusieurs options, puis sélectionnez le bouton **Masquer** .

6. Sélectionnez le bouton Masquer dans le message **de** confirmation.

Traduction automatique

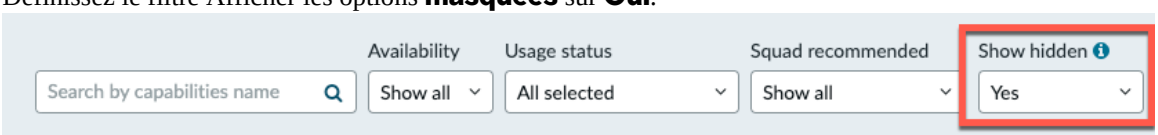
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Les applications sélectionnées ne s'affichent pas lorsque la valeur Afficher le filtre **masqué** 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**.

   Les tuiles d'options masquées s'affichent dans la liste des applications.

   b. Afficher une seule option : cochez la case à côté de l'autorisation, puis sélectionnez le bouton **Afficher** .

   c. Afficher en bloc : cochez la case correspondant à plusieurs options, puis sélectionnez 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 des produits

Accédez à la fonctionnalité **Feuilles de route d'adoption** de produit (PAR) pour afficher une séquence d'implémentation admise pour vos capacités. La séquence d'implémentation est organisée en phases spécifiques pour une implémentation optimale.

Vue d'ensemble PAR

La feuille de route d'adoption du produit n'était initialement disponible que pour les clients d'Impact Advanced et de Total. Dans la version Yokohama, la fonctionnalité de feuille de route pour l'adoption du produit est également disponible pour les clients guidés par Impact.

Vous pouvez créer une feuille de route d'adoption de produit à l'aide de modèles prédéfinis alignés sur les besoins et les produits de votre entreprise.

En tant que client avancé ou total, votre équipe Impact collabore avec vous pour déterminer la séquence de mise en œuvre optimale adaptée aux besoins uniques de votre entreprise. Avant de créer un PAR, une carte d'aptitude doit être publiée pour cette instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Consultez la section Cartes d'options pour en savoir plus sur les cartes d'aptitudes. Dès que votre équipe Impact crée votre PAR, vous recevez une notification.

Vous pouvez accéder à vos feuilles de route créées en sélectionnant **Feuilles de route pour l'adoption du produit** dans le menu Adoption du **produit** sur la page d'accueil d'Impact.

Remarque :
Plusieurs utilisateurs peuvent afficher la feuille de route en même temps. Cependant, une seule personne peut le modifier à la fois.

Cas d'utilisation

Vous pouvez explorer votre feuille de route plus en détail et la modifier de la manière suivante :

- Sélectionnez une carte d'option pour afficher plus de détails, y compris les conseils d'adoption.
- Ajouter ou supprimer des phases.
- Gérez les options de chaque phase.
- Connectez les options aux objectifs business.

Créer et publier une feuille de route pour l'adoption du produit

Créez une feuille de route d'adoption de produit (PAR) en un seul clic en sélectionnant le modèle qui prend le mieux en charge votre résultat commercial spécifique.

Avant de commencer

Créez une feuille de route pour l'adoption d'un produit à l'aide d'un modèle prédéfini contenant des informations basées sur les directives d'adoption ServiceNow ou manuellement à l'aide d'une vue de feuille de route vide et en y ajoutant des options. Vous pouvez également filtrer la liste des feuilles de route d'adoption de produits existantes en sélectionnant l'instance requise dans le filtre.

Vous pouvez explorer davantage votre feuille de route et l'utiliser pour :

- Évaluez les options actuellement en **cours de planification**, **d'implémentation**, **en cours d'utilisation**, non **utilisées**, **aucune intention d'utilisation** et **nécessitant une validation**. Ajoutez ou supprimez des options selon vos besoins pour vous aligner sur les résultats business spécifiques à votre organisation.
- Affichez les notes de phase pour une capacité permettant de comprendre les conditions requises, de planifier la formation et les considérations supplémentaires relatives à l'implémentation pour cette capacité et cette phase spécifique.
- Filtrez la liste des feuilles de route d'adoption de produits existantes en sélectionnant l'instance requise dans le filtre.
- Démarrez une initiative à partir d'une capacité individuelle pour enregistrer et suivre vos activités en vue de son implémentation. La référence de l'initiative créée est disponible dans les détails de l'option et la feuille de route des initiatives.

Rôle requis : administrateur d'Impact, Propriétaire de la plateforme, Propriétaire du portefeuille d'Impact et Directeur d'Impact.

Procédure

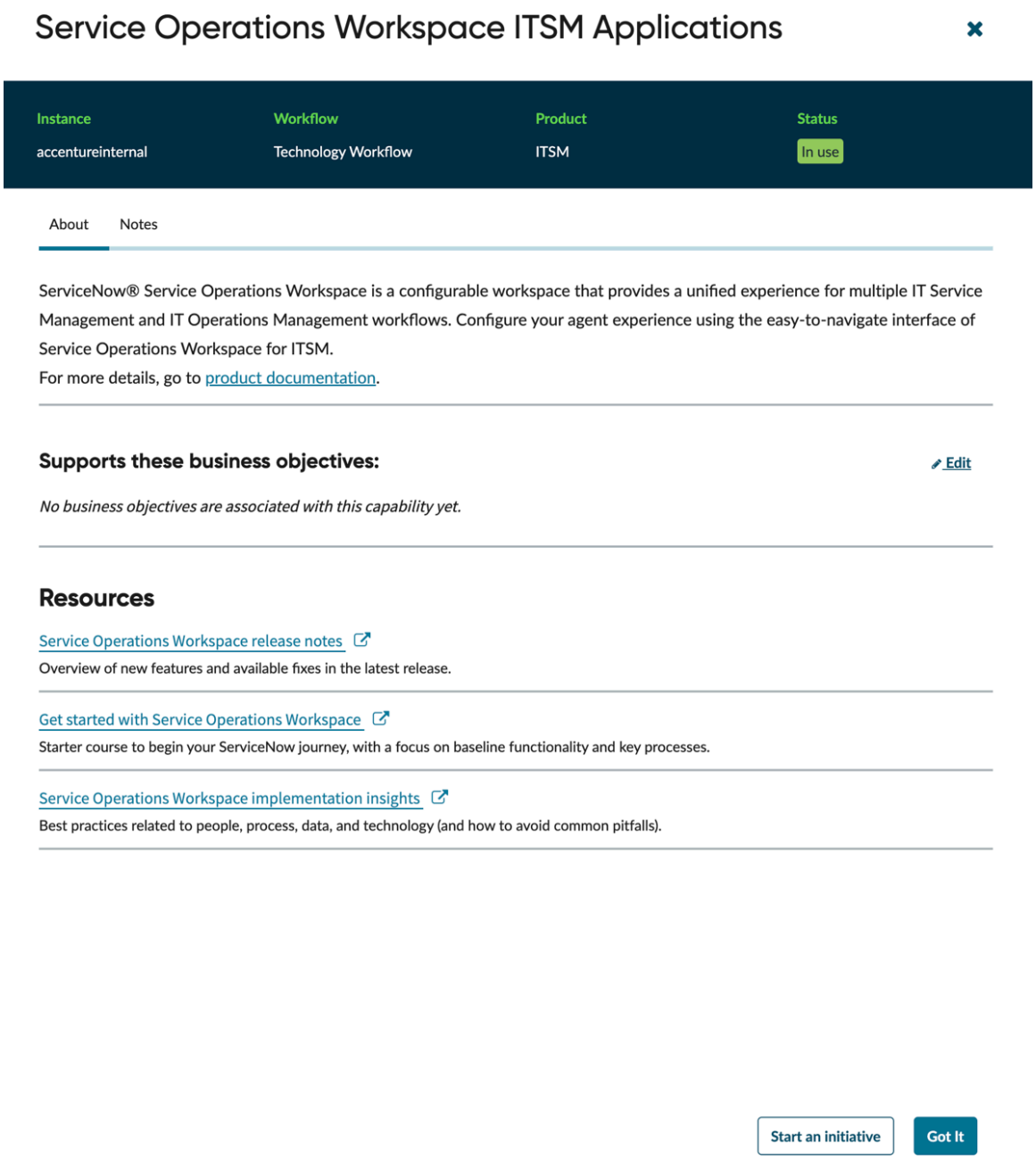
1. Accédez à la **Impact** > **Adoption des produits** > **Feuilles de route pour l'adoption des produits**.
2. Sélectionnez **Créer une feuille de route pour l'adoption du produit**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez une instance s'il existe plusieurs instances disponibles.
4. Entrez le **propriétaire**.
5. Dans **Comment voulez-vous démarrer ?**, effectuez l'une des actions suivantes.
6. Sélectionnez une aptitude pour en afficher les détails et pour afficher ou modifier les notes au niveau de la phase.

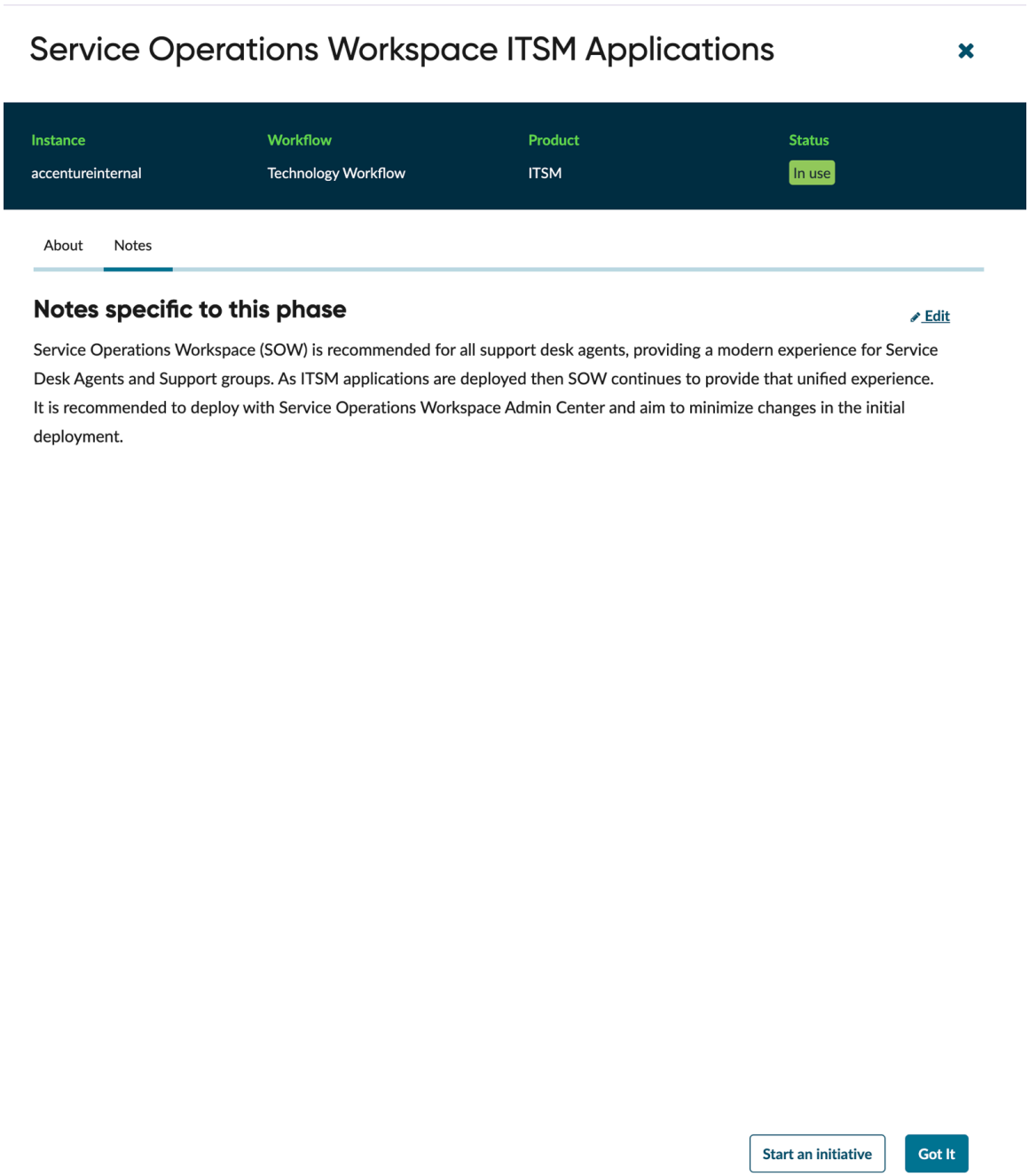
   a. Sélectionnez **Notes** pour afficher les notes statiques et spécifiques à une phase d'une fonctionnalité. Vous pouvez afficher les sections de notes statiques et spécifiques à une phase sous **Notes**. Les notes statiques s'affichent pour l'option sélectionnée, quelle que soit la phase dans laquelle elles sont ajoutées.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

b. Sélectionnez **Notes spécifiques à cette phase** pour afficher des informations supplémentaires adaptées à l'option et à la phase, y compris les prérequis, les fonctionnalités, la formation et les activités prévues.
Vous trouverez des ressources liées à l'adoption de la fonctionnalité sous **Ressources associées**.



Traduction automatique

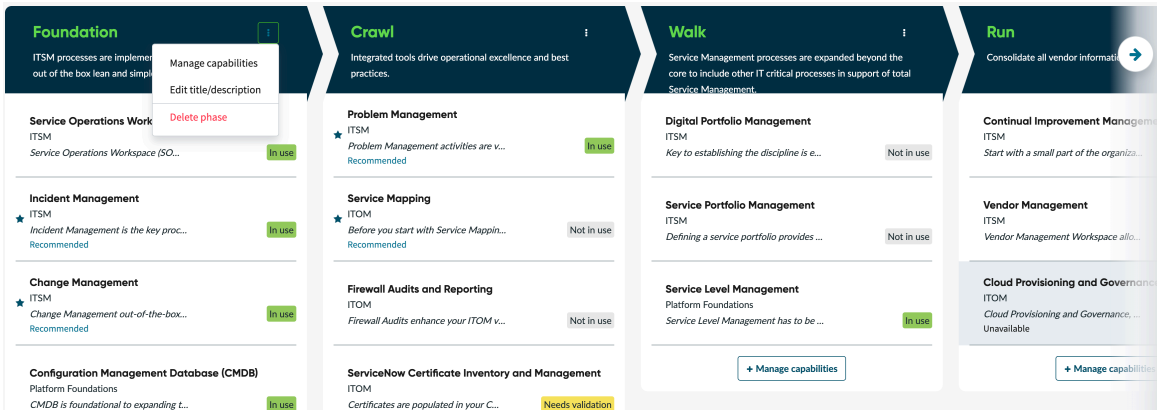
c. Sélectionnez **Démarrer une initiative** pour créer une initiative spécifique à cette fonctionnalité.

7. Sélectionnez **Modifier les détails** de la feuille de route pour modifier le nom, la description et le propriétaire de la carte.
8. Sélectionnez **Gérer les options** d'une phase pour ajouter ou supprimer des options.
9. Sélectionnez l'icône représentant des points de suspension pour modifier une phase et procédez comme suit.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Pour supprimer une phase, sélectionnez **Supprimer la phase**.

b. Pour modifier les titres et les descriptions des **phases, sélectionnez Modifier les titres/ descriptions**.



10. Sélectionnez **Publier**.
La feuille de route d'adoption du produit est publiée et est disponible pour les autres membres de votre compte et l'équipe Impact.

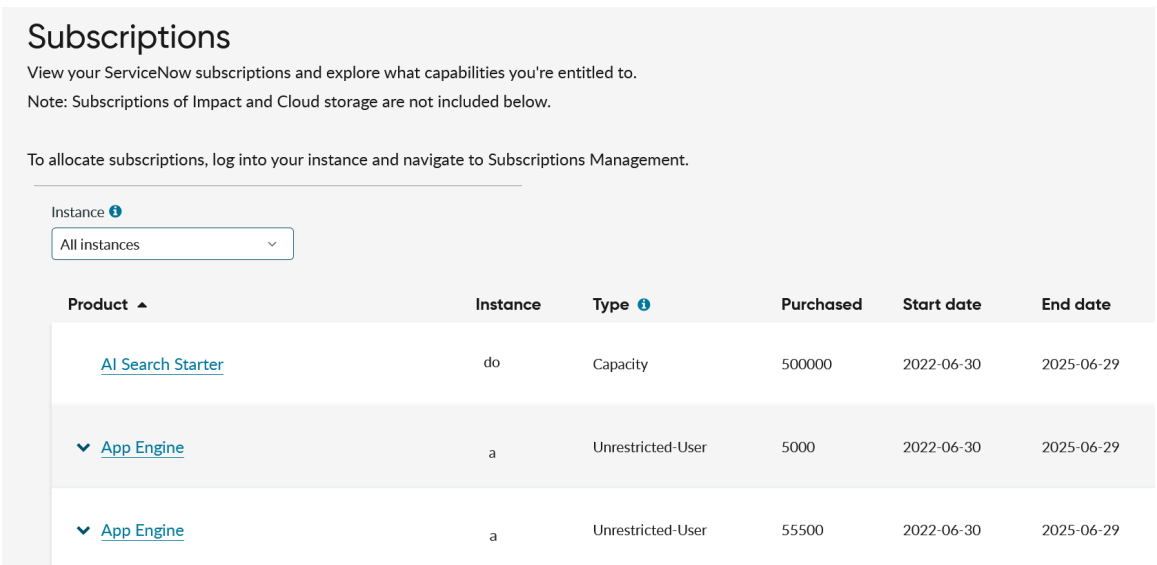
Que faire ensuite

Vous pouvez également modifier la feuille de route publiée en sélectionnant **Modifier la feuille de route** pour gérer les phases et les options d'adoption.

Abonnements

Consultez 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 globale.

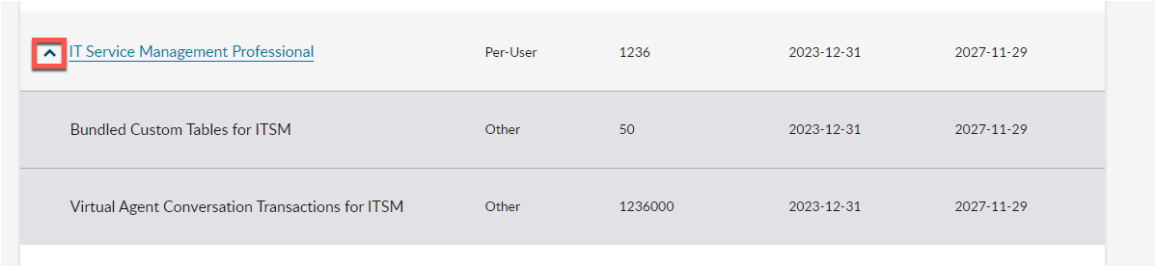
Abonnements affiche une liste de tous les ServiceNow abonnements et le montant acheté auquel votre organisation a droit.



- 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.

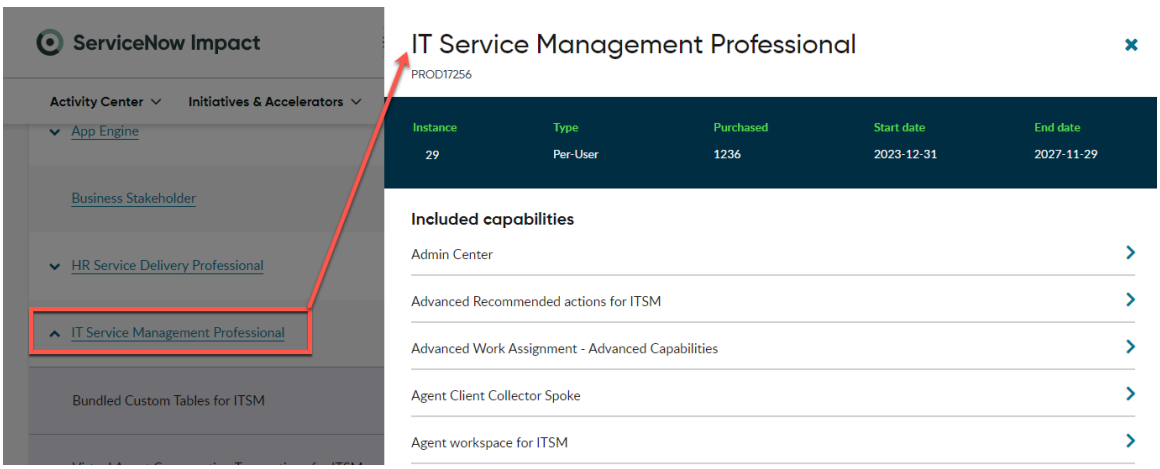
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

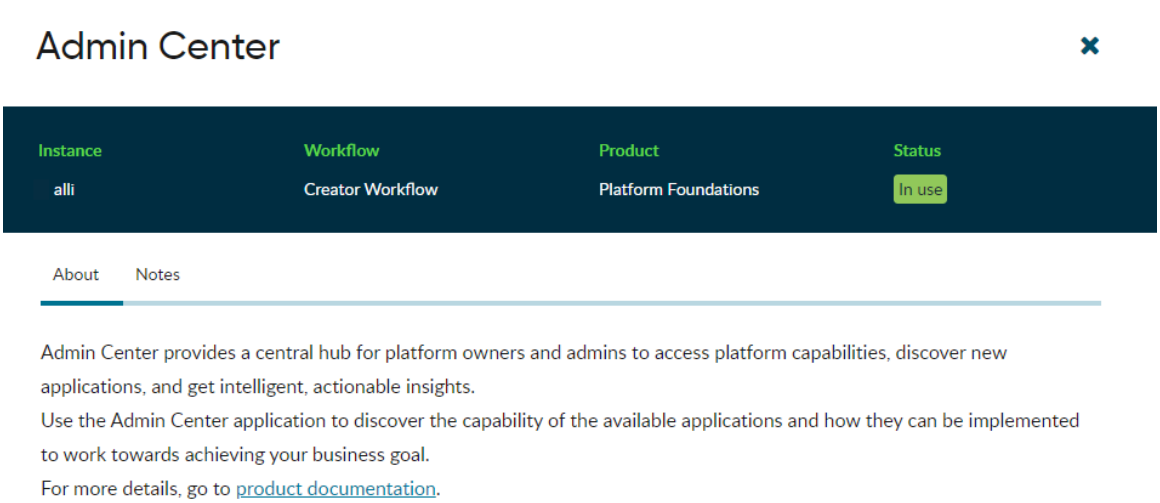


IT Service Management Professional	Per-User	1236	2023-12-31	2027-11-29
Bundled Custom Tables for ITSM	Other	50	2023-12-31	2027-11-29
Virtual Agent Conversation Transactions for ITSM	Other	1236000	2023-12-31	2027-11-29

- Sélectionnez chaque abonnement pour voir les options incluses dans le lot d'abonnements.



- Sélectionnez chaque application pour accéder à la description.



Remarque :
Pour allouer des abonnements, connectez-vous à votre instance et accédez à **Gestion des abonnements**.

Aperçus de la formation

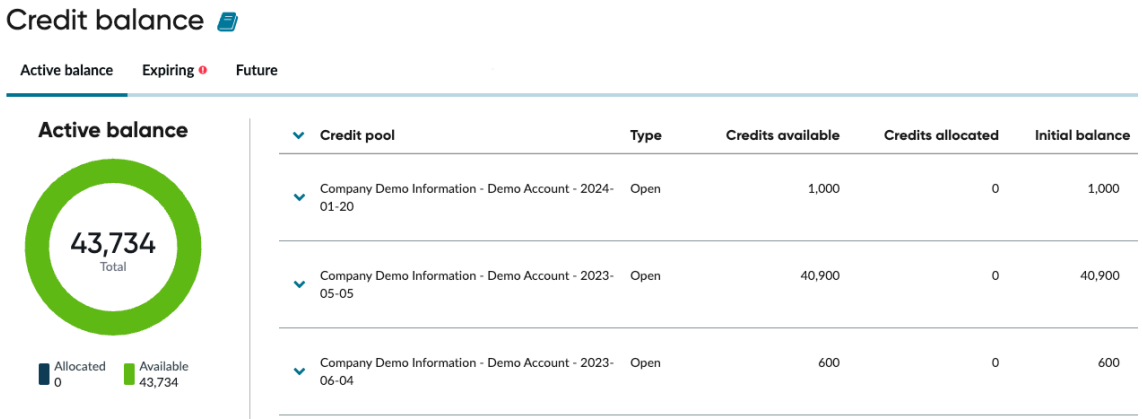
Impact Training Insights fournit une vue complète des activités d'apprentissage organisationnelles, avec des données en temps réel disponibles quand et où elles sont nécessaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

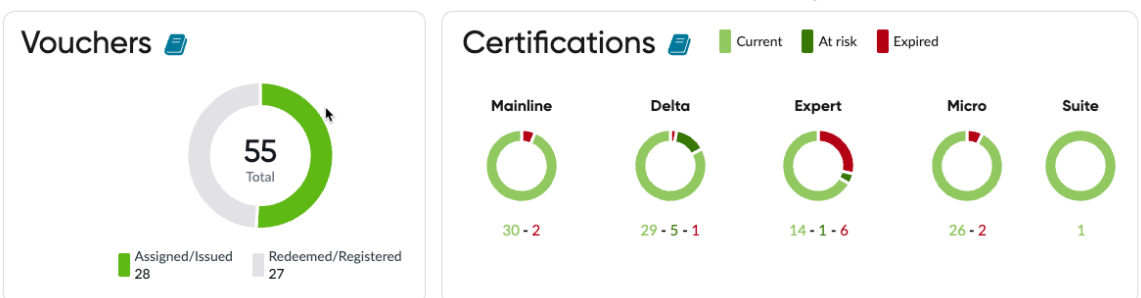
Le Impact tableau de bord d'apprentissage montre l'utilisation et la consommation des ressources des cours à la demande, en mettant l'accent sur l'importance de l'éducation et de ses avantages. Appréciez la valeur de vos crédits d'apprentissage et la façon dont ils peuvent être utilisés. Voici d'autres informations sur la formation personnalisée et les cours techniques dispensés par un instructeur :

- Consommation de crédits d'apprentissage :
  - Actifs et crédits disponibles
  - Crédits alloués et futurs
  - Crédits arrivant à expiration



- Consommation de cours à la demande

- Nombre de certifications disponibles et statut des certifications obtenues :
  - Niveau d'expertise requis pour obtenir un type de certification
  - Les statuts comprenaient les certifications actuelles, en danger d'expiration et expirées



- Modèle de libre-service client pour la consommation de crédits d'apprentissage
- Mieux comprendre vos autorisations présentées dans Impact

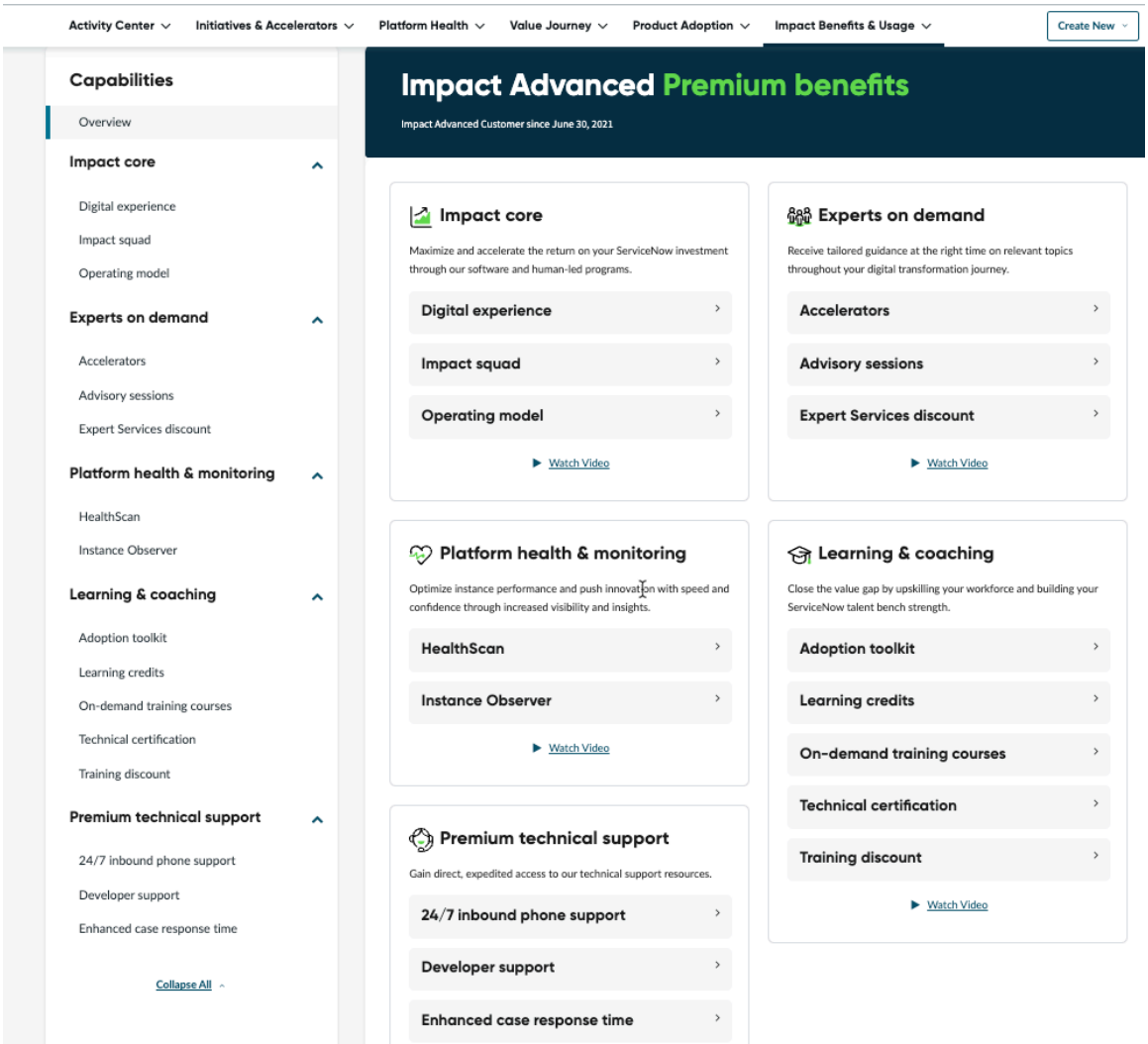
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avantages et utilisation

Les avantages et l'utilisation d'Impact vous permettent d'accéder rapidement aux puissants outils disponibles dans votre abonnement Impact et de les consulter.

Avantages de l'impact



Le programme Impact présente de nombreux avantages qui sont inclus dans l'abonnement.

Descriptions des avantages et des options d'Impact

Avantage	Options
Cœur d'Impact	• Instance de prestation de services Impact (anciennement Impact Digital Experience) • Équipe Impact • Impact Modèle d'exploitation

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Descriptions des avantages et des options d'Impact (suite)

Avantage	Options
Experts sur demande	• Initiatives et accélérateurs • Séances consultatives • Remise sur les services d'experts
Intégrité et surveillance de la plateforme	• HealthScan • Impact Instance Observer
Apprentissage et coaching	• Boîte à outils d'adoption • Crédits d'apprentissage • Cours de formation à la demande • Certifications techniques • Remise sur la formation
Assistance technique premium	• Assistance téléphonique entrante 24h/24 et 7j/7 • Assistance aux développeurs Impact • 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.

Le rapport de consommation vous permet d'identifier les avantages sous-utilisés ou pas encore utilisés. Le rapport de consommation filtre l'utilisation sur une période spécifique réglable.

Remarque :
Le rapport de consommation utilise par défaut une fourchette d'un an.

Types et descriptions des rapports

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Types et descriptions des rapports (suite)

Rapport	Description
	• Date de création • Terminé le
Accélérateurs	Examinez les détails des accélérateurs en cours, terminés et non démarrés, notamment : • Nombre total d'accélérateurs consultés, tracés par état d'avancement • Nom • Propriétaire • État • Date de création • Terminé le
Autres initiatives	Examiner les détails des initiatives en cours, terminées et non démarrées, notamment : • Nombre total d'initiatives consultées, présentées dans un graphique par état d'avancement • Nom • Propriétaire • État • Date de création • Terminé le
Fonctionnalités supplémentaires	• Amélioration du délai de réponse aux tickets • Répartition des tickets actifs de l'entreprise • Solde du crédit d'apprentissage de l'entreprise • Utilisateurs avec accès Premium

Remarque :
Les clients guidés par 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, notamment des études de cas, des opportunités d'apprentissage, l'assistance aux développeurs, Now Community, et bien plus encore.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

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 des ressources

Section	Détails de section
Contenu proposé	Vous présente une sélection facile à utiliser de façons de découvrir et d'examiner les ressources les plus critiques pour réussir
Explorer les produits et services ServiceNow	affiche une sélection étendue de ressources pour améliorer encore votre expérience d'impact.

Remarque :
Les ressources disponibles peuvent différer selon les niveaux d'abonnement Impact

Synthèse Impact

Obtenez 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 de l'assistance clientèle (CSM) sur les produits ServiceNow et le contenu d'Impact. Grâce à la 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 de l'impact chaque mois. Accédez à vos objectifs et améliorez la santé de la plateforme, l'adoption des produits et augmentez la valeur réalisée.

Intégration de Centre d'administration

Accédez à Admin Center à partir d'Impact qui fournit aux administrateurs et aux propriétaires d'instances des conseils et des recommandations en matière d'adoption en libre-service pour simplifier l'installation des applications.

Pour plus d'informations, consultez le Centre d'administration .

Gestion des utilisateurs d'Impact

Les administrateurs d'Impact peuvent créer, afficher et gérer leurs utilisateurs avec la gestion des utilisateurs d'Impact.

Avant de commencer

Remarque :
Consultez la section Rôles d'utilisateur dans Impact pour plus d'informations sur les autorisations du rôle Impact.

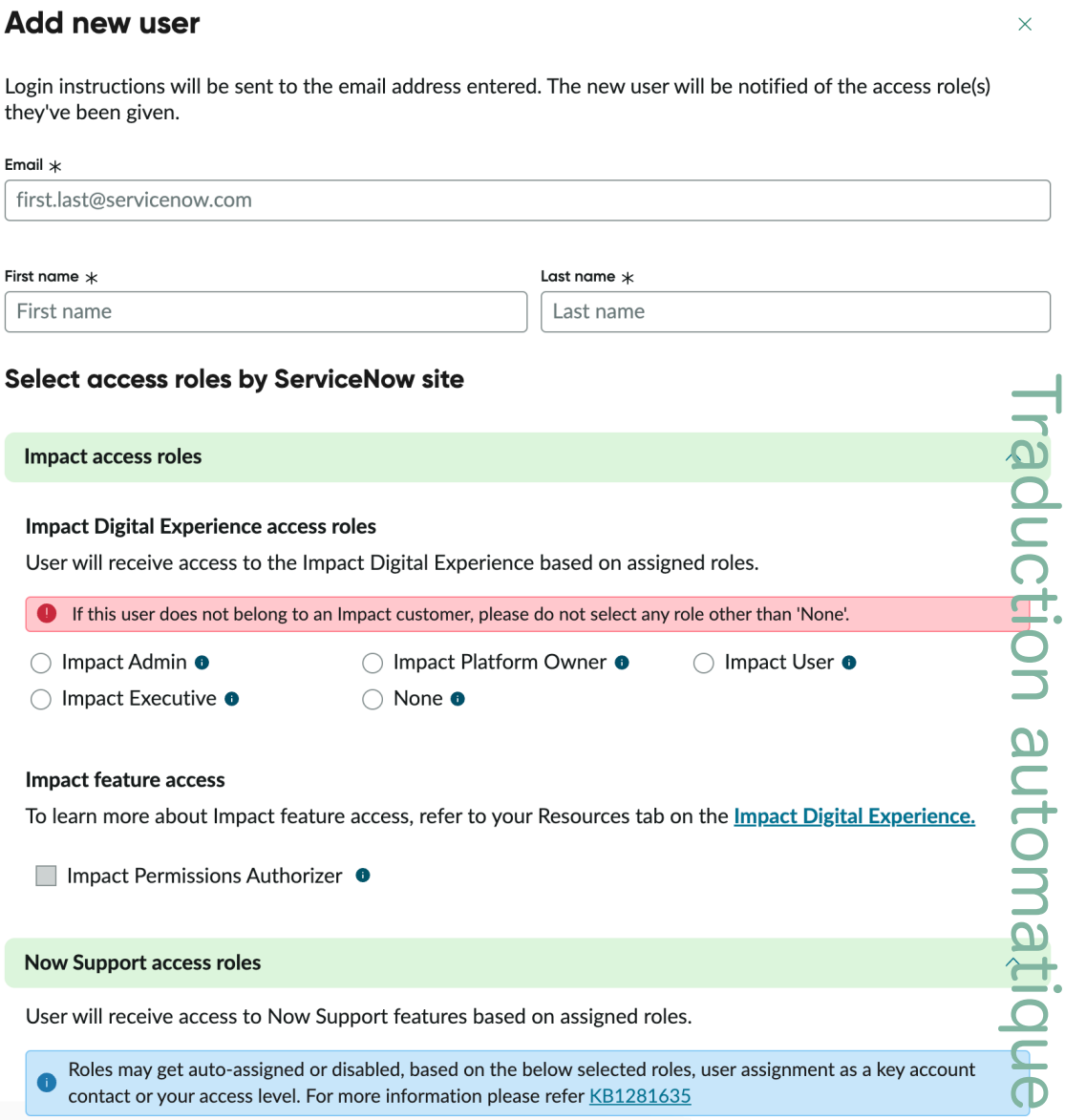
Rôle requis : administrateur d'impact

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Impact** > **Menu de profil d'utilisateur** > **Gérer les utilisateurs**.
2. Sélectionnez **Ajouter un nouvel**



utilisateur.

3. Entrez les informations pertinentes, notamment :
   - E-mail de l'utilisateur (obligatoire)
   - Prénoms et noms 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 d'Impact après l'affectation initiale.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur d'impact

Procédure

1. Accédez à la **Impact** > **Menu de profil d'utilisateur** > **Gérer les utilisateurs**.
2. Dans la section Sites ServiceNow, accédez à la vignette Expérience numérique d'impact.
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 :
   Reportez-vous à pour Rôles d'utilisateur dans Impact plus de détails sur le rôle à affecter 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 d'Impact

Supprimez les autorisations que vous avez affectées à un utilisateur d'Impact si cet utilisateur ne devrait plus avoir accès à Impact.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur d'impact

Procédure

1. Accédez à la **Impact** > **Menu de profil d'utilisateur** > **Gérer les utilisateurs**.
2. Dans la section Sites ServiceNow, accédez à la vignette Expérience numérique d'impact.
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 :
   Reportez-vous à pour Rôles d'utilisateur dans Impact plus de détails sur le rôle à affecter 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.

Rôles d'utilisateur dans Impact

Le propose Instance de prestation de services Impact de nombreux rôles à affecter en fonction des besoins de votre entreprise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque vous vous connectez à Impact, vous verrez une vue personnalisée de vos objectifs, mesures et recommandations directement liés à votre rôle.

Rôles et descriptions de l'impact pour l'IDE

Rôle	Description
Utilisateur d'Impact	• A un accès général à Impact. • Les utilisateurs d'Impact peuvent créer et mettre à jour des conversations.
Autorisation d'Impact	Permet aux utilisateurs d'accorder des autorisations pour les fonctionnalités d'Impact qui nécessitent un consentement.
Direction d'Impact	• Dispose d'un accès en lecture pour afficher l'état global de l'impact et les rapports sur la valeur commerciale. • Gestionnaire de la définition des stratégies technologiques à long terme de son organisation. • Les utilisateurs exécutifs peuvent créer et mettre à jour des conversations. • Possède la feuille de route globale ServiceNow .
Propriétaire de la plateforme d'Impact	• A 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. • Veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la feuille de ServiceNow route. • Participer activement à la gouvernance globale de la ServiceNow plateforme.
Administrateur d'Impact	• Assure la gestion de compte utilisateur. (Il s'agit d'un facteur clé de différenciation par rapport au rôle de cadre d'impact.) • Responsable de l'administration quotidienne de la ServiceNow plateforme. • Gère l'accès premium, comme Instance Observer et Developer Support. • A un accès complet à toutes les fonctionnalités d'Impact.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

Rôles et descriptions de l'impact dans la plateforme

Rôle	Description
Administrateur de l'application Impact	• Responsable de la configuration de l'application Impact • Configure l'intégration avec l'IDE Impact • Affecte des rôles aux utilisateurs et aux groupes • A un accès complet à la création, à la lecture, à la mise à jour et à la suppression de toutes les tables des applications Impact
Propriétaire de la plateforme d'Impact	• A un accès complet à la création, à la lecture, à la mise à jour et à la suppression de toutes les tables des applications Impact • Impossible de configurer, d'installer l'intégration ou d'affecter des rôles à des utilisateurs ou à des groupes • Peut demander des services tels que des accélérateurs et des séances de conseil
Propriétaire du portefeuille d'impact	• A un accès complet à la création, à la lecture, à la mise à jour et à la suppression de toutes les tables des applications Impact • Impossible de configurer, d'installer l'intégration ou d'affecter des rôles à des utilisateurs ou à des groupes • Peut demander des services tels que des accélérateurs et des séances de conseil
Direction d'Impact	• Responsable de la définition des stratégies technologiques à long terme de son organisation • A un accès en lecture à toutes les fonctionnalités d'Impact • Dispose d'un accès en lecture pour afficher les cartes des options, les feuilles de route d'adoption de produits, le plan de valeur, les accélérateurs et les sessions consultatives • Peut créer et mettre à jour des conversations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles et descriptions de l'impact dans la plateforme (suite)

Rôle	Description
Utilisateur d'Impact	• A un accès général à Impact. • Les utilisateurs d'Impact peuvent créer et mettre à jour des conversations.

Expérience de direction mobile

L'expérience exécutive mobile Impact permet aux responsables 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 la 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 commerciaux.
- Supprime les couches de détails fournies au profil du propriétaire de la plateforme, afin que le dirigeant n'ait pas à passer du temps à rechercher les informations importantes pour lui.

Remarque :
Cette expérience n'est disponible que pour les utilisateurs ayant le rôle exécutif.

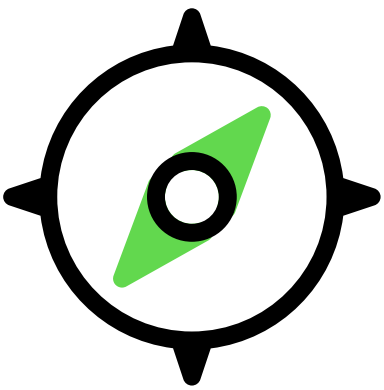
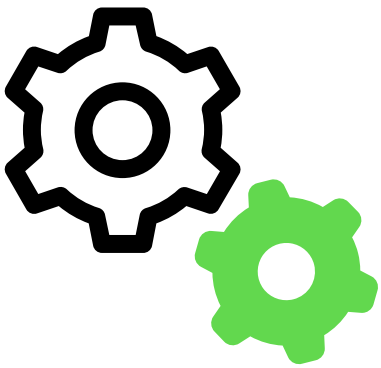
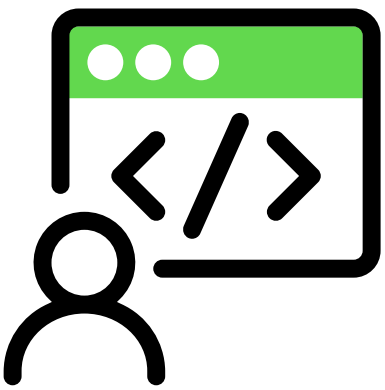
Application du magasin Impact

L'application Impact Store est disponible directement via votre instance ServiceNow et est accessible en plus du Instance de prestation de services Impact, anciennement le portail Impact Digital Experience.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Commencez

Explorer	Configurer	Utilisant
		
Découvrez les concepts et les fonctionnalités de l’application Impact Store.	Installez et configurez l’application Impact Store.	L’application Impact Store est un portail interactif où vous pouvez accéder à vos outils et avantages.

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions et explorer d’autres ressources pour Impact dans le ServiceNow Community
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d’erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Exploration de l’application Impact Store

ServiceNow L’application Impact Store personnalise votre parcours de transformation digitale et accélère votre délai de rentabilisation intégré à votre instance Now Platform et à votre Instance de prestation de services Impact.

Vue d’ensemble de l’application de stockage d’Impact

ServiceNow Impact est un produit de réussite client qui vous aide à tirer parti de la puissance de la plateforme d’IA pour la transformation de votre entreprise. Impact fournit le soutien et l’expertise nécessaires pour :

- Adopter des ServiceNow produits, y compris Now Assist, et mesurer leur valeur
- Accédez à des conseils d’experts (techniques, stratégiques) et à des recommandations personnalisées
- Maintenez une plateforme performante prête pour la croissance
- Améliorez la continuité d’activité grâce à une assistance technique 24h/24 et 7j/7

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 votre parcours de transformation digitale directement depuis votre instance. Activez la gestion proactive de la qualité, de la conformité et des performances

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

des instances avec Platform Health. Utilisez les liens rapides pour accéder à des outils et avantages supplémentaires dans votre Instance de prestation de services Impact application.

Impact Utilisateurs de l'application de l'App Store

Rôles et descriptions d'impact pour l'application de l'App Impact Store

Rôle	Description
Impact Administrateur d'application	• Responsable de la configuration de l'application du Impact magasin • Configure l'intégration avec l'IDE Impact • Affecte des rôles aux utilisateurs et aux groupes • A un accès complet à la création, à la lecture, à la mise à jour et à la suppression de toutes les tables des Impact applications
Impact Propriétaire de la plateforme	• A un accès complet à la création, à la lecture, à la mise à jour et à la suppression de toutes les tables des Impact applications • Impossible de configurer, d'installer l'intégration ou d'affecter des rôles à des utilisateurs ou à des groupes • Peut demander des services tels que des accélérateurs et des sessions de conseil
Impact Propriétaire du portefeuille	• A un accès complet à la création, à la lecture, à la mise à jour et à la suppression de toutes les tables des applications Impact • Impossible de configurer, d'installer l'intégration ou d'affecter des rôles à des utilisateurs ou à des groupes • Peut demander des services tels que des accélérateurs et des sessions de conseil
Impact Exécutif	• Responsable de la définition des stratégies technologiques à long terme de son organisation • A un accès en lecture à toutes les Impact fonctionnalités • Dispose d'un accès en lecture pour afficher les cartes des capacités, les feuilles de route d'adoption des produits,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles et descriptions d'impact pour l'application de l'App Impact Store (suite)

Rôle	Description
	le plan de valeur, les accélérateurs et les sessions consultatives • Peut créer et mettre à jour des conversations
Impact Utilisateur	• A un accès général à Impact. • Impact Les utilisateurs peuvent créer et mettre à jour des conversations
Impact Mécanisme d'autorisation des autorisations	Fournit son consentement pour démarrer un accélérateur

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation de l'application du Impact magasin, consultez :

- Configuration de l'application Impact Store
- Utilisation de l'application Impact Store

Configuration de l'application Impact Store

Installez et configurez l'application Impact Store.

Vue d'ensemble de la configuration

La configuration décrit les tâches requises pour installer et configurer le Application Impact Store.

1. Installer l'application Impact Store à partir de ServiceNow Store
2. Établir votre connexion à l'instance du fournisseur
3. Utilisez la configuration guidée pour synchroniser et migrer les données vers l'application Impact Store

Utilisation de la configuration guidée pour implémenter l'application Impact Store

La configuration guidée fournit une séquence de tâches qui vous aident à configurer l'application Impact Store dans votre ServiceNow instance. Pour ouvrir la configuration guidée pour Impact, accédez à **Tout** > **Services d'adoption** > **Configuration guidée** > **Configurer les produits** > **Configuration guidée d'Impact**.

Pour plus d'informations, consultez Utilisez la configuration guidée pour synchroniser et migrer les données vers l'application Impact Store.

Désigner un administrateur pour implémenter l'application Impact Store

Un administrateur nommé doit être affecté pour effectuer l'installation et la mise en œuvre de l'application Impact Store. L'administrateur doit avoir un rôle Impact pour l'application

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Impact Store et pour Instance de prestation de services Impact configurer l'intégration des données. L'administrateur effectue l'installation en commençant par un courriel d'inscription envoyé par l'équipe Impact.

Installer l'application Impact Store à partir de ServiceNow Store

Suivez ces instructions pour installer l'application Impact Store.

Avant de commencer

- Versions prises en charge : Yokohama et Xanadu Patch 2 et versions ultérieures
- Autorisation d'application ServiceNow du magasin Impact (sn_entitlement) version 4.1.2 ou supérieure.

> **Remarque :**
> Les applications que vous achetez auprès de sont ServiceNow Store ajoutées automatiquement au gestionnaire d'applications. Vous devez installer l'application à partir du gestionnaire d'applications pour l'activer dans une instance. Passez en revue la liste des applications principales dans le pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la Impact gestion des licences ou les ServiceNow Store abonnements, et la compatibilité des versions.

- Un administrateur nommé doit être désigné comme contact pour effectuer l'installation et la mise en œuvre de l'application Impact Store et recevoir l'e-mail d'inscription de l'équipe Impact.

Rôle requis : n'importe quel Impact rôle, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec l'application Impact Store :

- Modules d'extension :
  - Application de l'Impact Store (sn_impact_cust)
  - Contenu d'Impact (sn_impact_content)
  - Impact commun (sn_impact_common)
  - Intégrité de l'impact (sn_impact_health)
- Applications de stockage :
  - Application Impact Store
  - ADD Application Impact Health Store
- Rôles
- Tables

Procédure

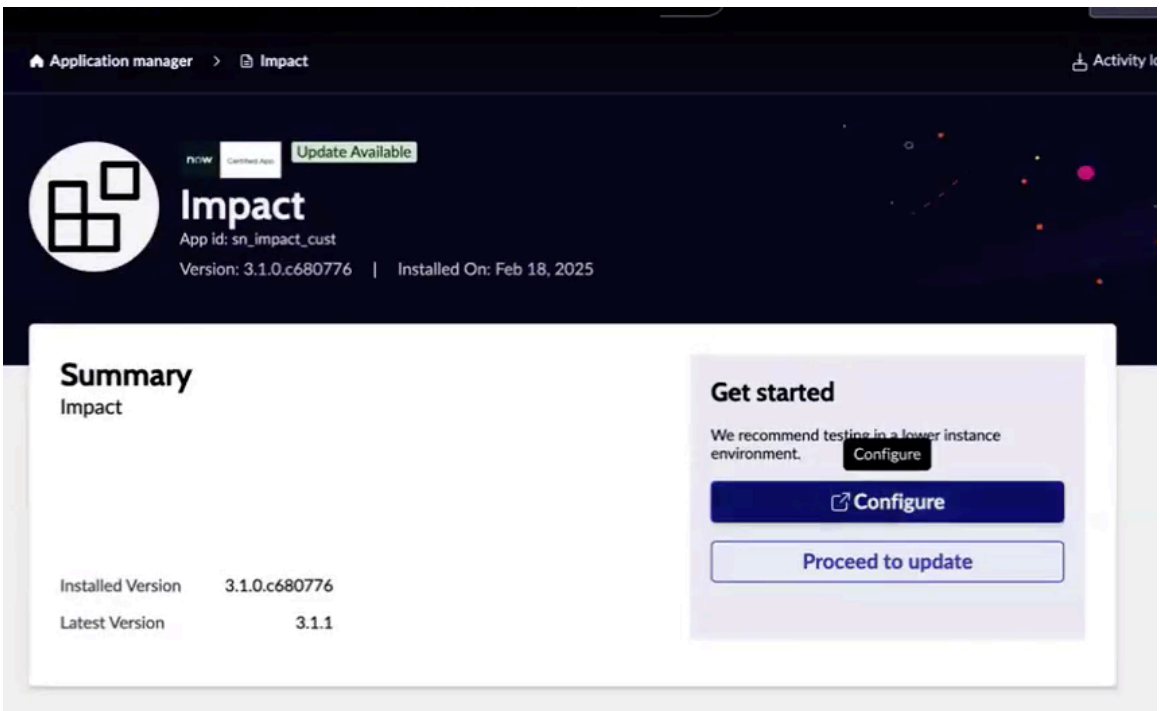
1. Informez votre équipe Impact que vous allez vous procurer et installer l'application Impact Store afin qu'elle puisse lancer une inscription du consommateur pour procéder au processus de configuration et de connexion.
2. Dans le ServiceNow Store menu, sélectionnez **Applications et solutions**.
3. Trouvez l'application principale Impact Store à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Si vous ne trouvez pas l'application, vous devez d'abord vous procurer le droit d'en faire la demande auprès de l'équipe ServiceNow Store Contactez votre Impact pour obtenir une assistance supplémentaire sur l'obtention de l'application Impact Store.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez **Demander une installation** pour vous procurer l'application Impact Store.
5. Accédez à la **Tout** > **Gestionnaire d'applications**.
6. Impact Recherchez et terminez l'installation.
   - Vous devrez peut-être actualiser la synchronisation avec l'option ServiceNow Store**Synchroniser maintenant** si Impact ne s'affiche pas dans la liste.
   - Si vous n'avez pas encore configuré Impact, l'option de configuration est disponible dans le gestionnaire d'applications.



Remarque :

- Votre équipe Impact lancera l'enregistrement de votre application Impact Store une fois informée que vous avez téléchargé et installé l'application Impact Store.
- Un e-mail d'inscription contenant un lien direct vers le formulaire de connexion du IDI fournisseur est envoyé au contact administrateur spécifié.

7. Le contact administrateur effectuant l'installation et l'intégration doit accéder au lien dans l'e-mail d'inscription et doit avoir un rôle Impact sur le Application Impact Store et le IDI

Que faire ensuite

Établir votre connexion à l'instance du fournisseur.

Établir votre connexion à l'instance du fournisseur

Établissez une connexion sécurisée à (instance du fournisseur) à l'aide Instance de prestation de services ImpactServiceNow de Pont de services pour transmettre des données avec votre Application Impact Store.

Avant de commencer

Remarque :

Le processus de synchronisation des données utilise une terminologie spécifique pendant le transfert. Consultez pour en savoir plus.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

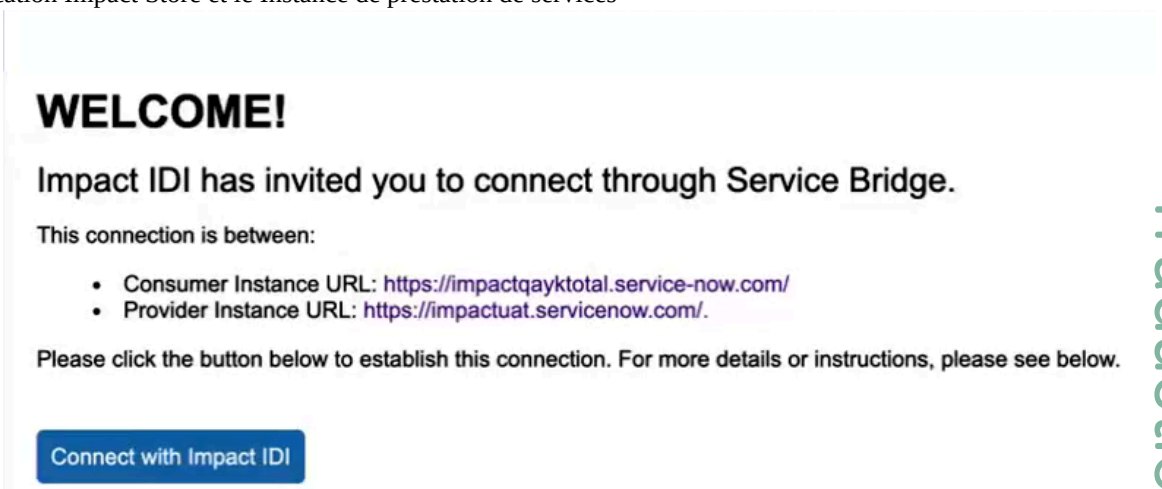
Lorsque l'utilisateur installe l'application Impact Store, l'Impact Squad lance l'enregistrement de votre application Impact Store.

Un e-mail d'inscription contenant un lien direct vers le formulaire de connexion du IDI fournisseur est envoyé à l'utilisateur.

Rôle requis : n'importe lequel Rôle Impact

Procédure

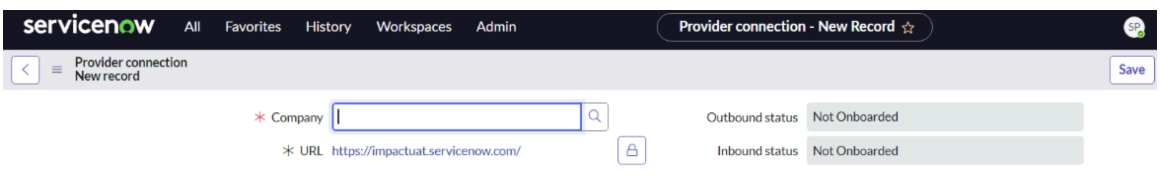
1. Ouvrez l'e-mail de bienvenue pour établir une connexion entre l'application Impact Store et le Instance de prestation de services



Impact.

Remarque :
Si vous n'avez pas reçu l'e-mail d'inscription, contactez votre équipe Impact.

2. Sélectionnez **Se connecter avec Impact IDI** dans l'e-mail d'inscription pour accéder au formulaire de connexion du fournisseur afin d'initier la connexion entre l'application Impact Store et l'instance de livraison Impact.



3. Créez une société à l'aide du formulaire.

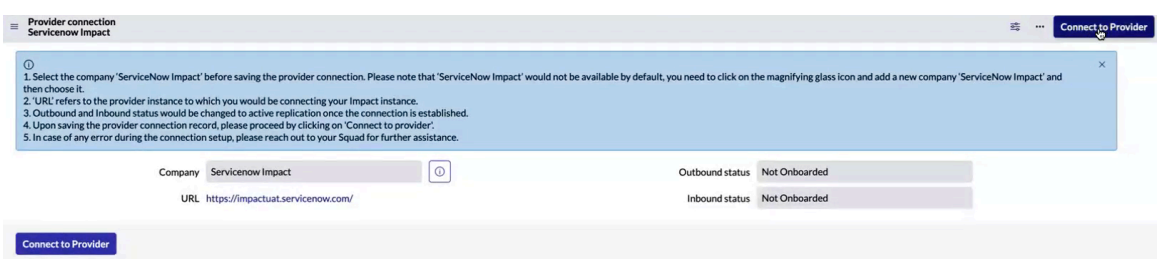
Champs de connexion du fournisseur

Champ	Description
Entreprise	Créez une société. Par exemple, *`ServiceNow Impact1`*. **Remarque :** Une nouvelle société distincte est requise pour chaque instance en cours de configuration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
URL	L'URL de votre instance de fournisseur d'application IDI Impact Store. Ceci est pré-rempli lors de l'accès à partir de l'e-mail d'inscription.
État sortant	État en lecture seule de la connexion de votre application Impact Store qui communique avec le IDI. ○ Non intégré : l'intégration et les données n'ont pas encore été connectées pour être synchronisées avec l'application Impact Store. ○ Réplication active : les données d'intégration et les données ont été connectées avec succès pour récupérer les données depuis IDI l'application Impact Store. ○ Fermé terminé : l'intégration et la synchronisation sont réussies.
État entrant	État en lecture seule de la connexion de vos Application Impact Store données de réception du IDI. ○ Non intégré : les données et l'intégration n'ont pas encore été importées depuis IDI l'application Impact Store. ○ Réplication active : les données et l'intégration ont été importées avec succès depuis IDI l'application Impact Store. ○ Fermé terminé : l'intégration et la synchronisation sont réussies.



4. Sélectionnez **Enregistrer** pour stocker l'enregistrement.
5. Sélectionnez **Se connecter au fournisseur**.
   Vous êtes redirigé vers IDI pour authentifier l'inscription.
6. Connectez-vous à , si vous n'êtes IDIpas déjà connecté.

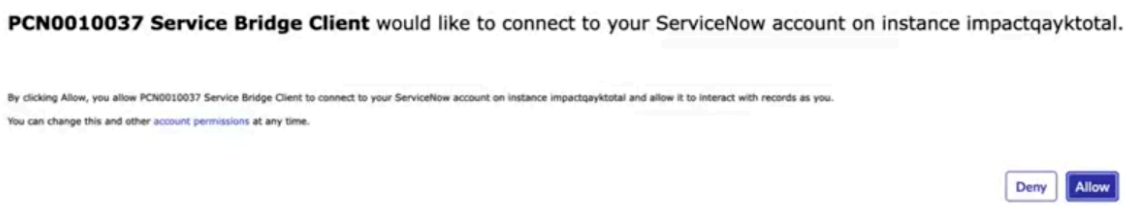
   IDI Le rôle administrateur est requis pour accéder aux options d'inscription.

7. Sélectionnez **Authentifier** pour autoriser le processus d'inscription.

Traduction automatique

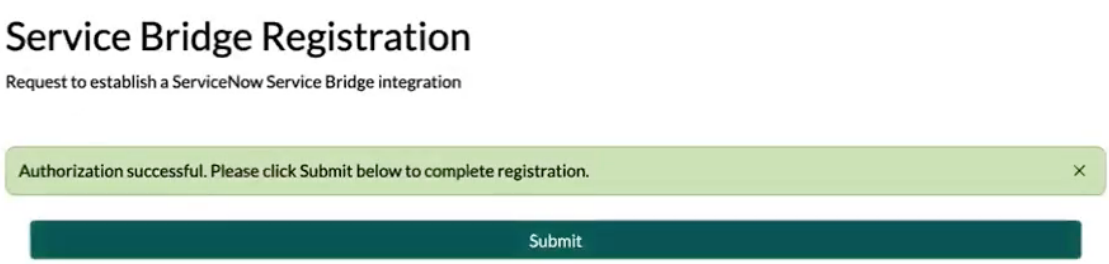
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous êtes redirigé vers l’application Impact Store où un message de vérification s’affiche pour accepter la demande



d’authentification.

8. Sélectionnez **Autoriser** pour confirmer la connexion entre l’application Impact Store et le IDI. Un message de réussite d’autorisation s’affiche sur la page d’inscription à Service

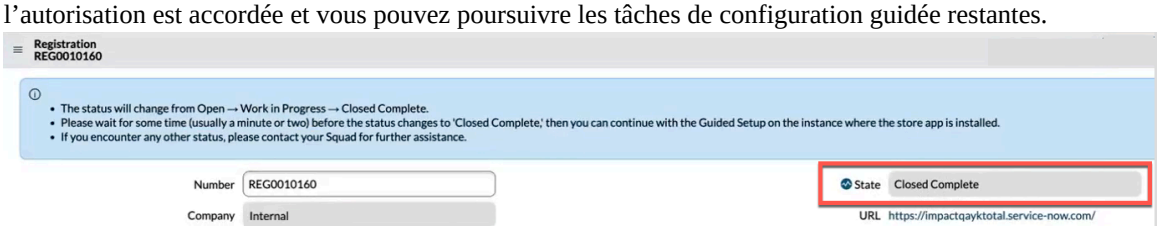


Bridge.

9. Sélectionnez **Soumettre** pour terminer l’inscription.

> **Remarque :**
> Pour plus d’informations sur le dépannage avec Pont de services, reportez-vous à la section https://support.servicenow.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB1571549 .

La page d’inscription se charge pour l’autorisation. Lorsque l’état passe à Fermé terminé, l’autorisation est accordée et vous pouvez poursuivre les tâches de configuration guidée restantes.



> **Remarque :**
> Le traitement de l’autorisation et la mise à jour de l’état peuvent prendre plusieurs instants.

Que faire ensuite

Utilisez la configuration guidée pour synchroniser et migrer les données vers l’application Impact Store

Utilisez la configuration guidée pour synchroniser et migrer les données vers l’application Impact Store

Utilisez Impact Configuration guidée pour terminer la configuration de l’application Impact Store.

Avant de commencer

La configuration guidée fournit une séquence de tâches qui vous aident à configurer l’application Impact Store sur votre ServiceNow instance.

Pour plus d'informations, consultez Guided Setup .

La configuration guidée comporte trois étapes Impact principales :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Établissez et vérifiez votre connexion entre l'application Impact Store et l'application pour la synchronisation et la Instance de prestation de services Impact IDI migration des données. Consultez Établir votre connexion à l'instance du fournisseur pour en savoir plus.
2. Sélectionnez les données à synchroniser et migrez vers l'application Impact Store.
3. Intégrez des utilisateurs nouveaux et existants à l'application Impact Store.

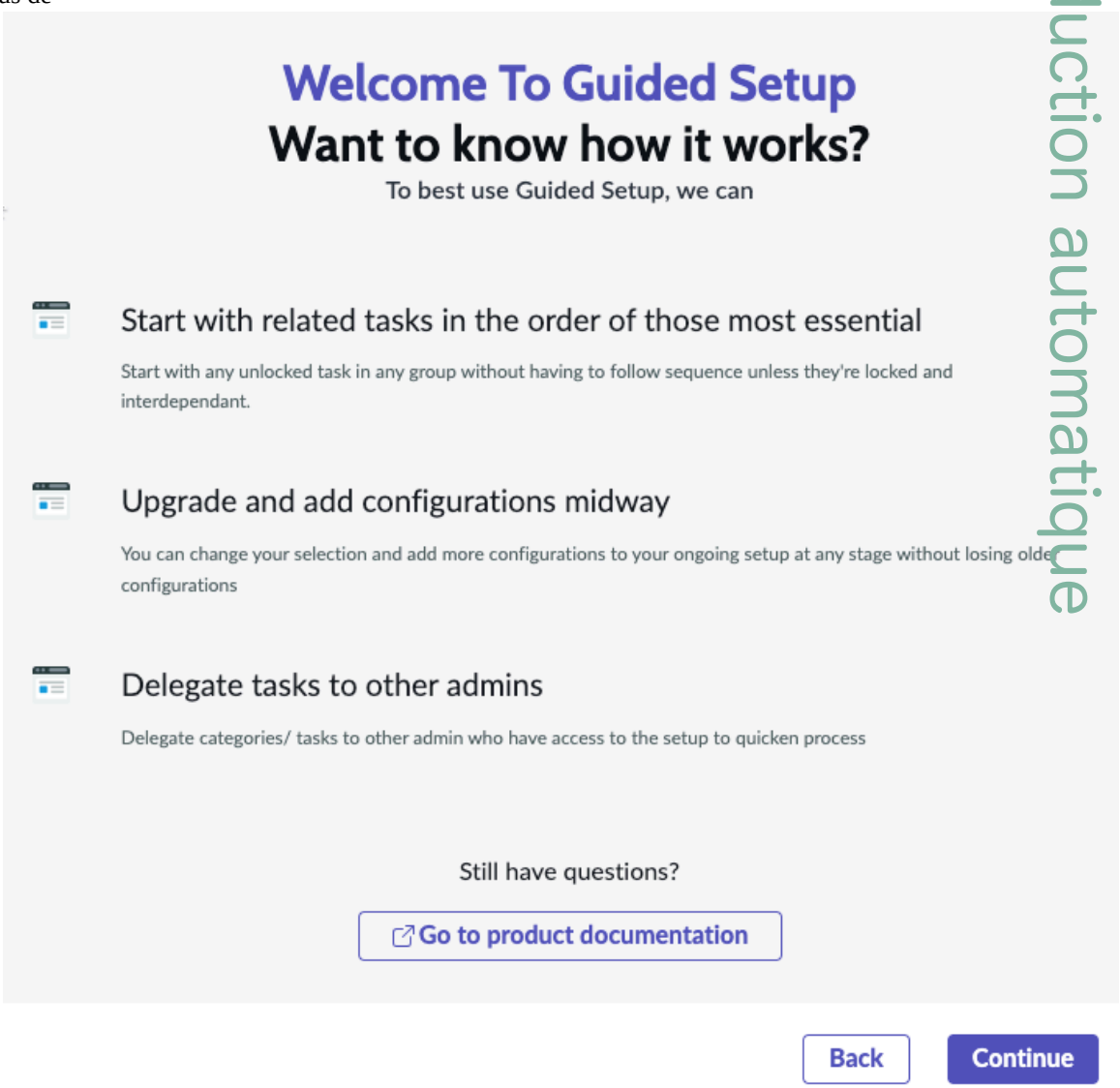
Vous pouvez revenir aux différentes étapes de la configuration si vous ne terminez pas l'ensemble de la configuration en même temps.

Remarque :
Impact les rôles d'utilisateur ne disposent pas des autorisations nécessaires pour configurer l'application Impact Store.

Rôle requis : n'importe lequel Rôle Impact

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Impact** > **Configuration guidée**.
   La Impact page de vue d'ensemble de Configuration guidée s'affiche avec des informations supplémentaires sur le processus de



   configuration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Dans Établir et vérifier la connexion à l'instance du fournisseur IDI, vérifiez que les tâches sont terminées :

   a. **Service Bridge et Inscription auprès du fournisseur de l'instance d'impact**.

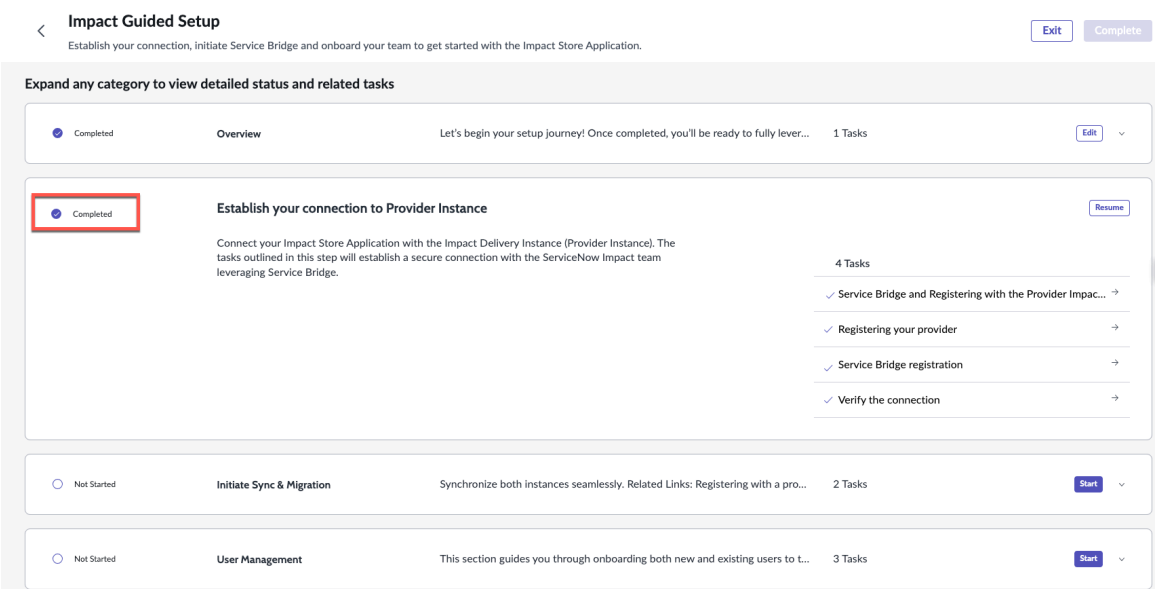
   b. **Enregistrer votre fournisseur**

   c. **Inscription à Pont de services**

   d. **Vérifier la connexion**

   Remarque :
   Consultez Établir votre connexion à l'instance du fournisseur pour plus d'informations.

3. Sélectionnez **Démarrer**.
   Les étapes de configuration sont affichées dans des sections de catégorie. Vous pouvez développer une catégorie pour afficher les détails et les tâches connexes. Une fois les tâches de chaque section terminées, passez à la section suivante.



4. Dans Lancer la synchronisation et la migration, terminez la tâche **de migration de données** .

Lancer la migration

Tâche	Description
Lancer la migration	Migre les données vers IDI l'application Impact Store.
Tester la synchronisation dans une instance de sous-production	Migre les données vers l'instance non-production IDI d'Application de stockage d'impact.

5. Dans Gestion des utilisateurs, effectuez les tâches suivantes :

   a. **Apprenez à connaître votre équipe**

   b. **Identifier et réaffecter des rôles aux utilisateurs d'Impact existants**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Affecter des rôles aux utilisateurs

d. Affecter des utilisateurs à un groupe

Remarque :
Pour en savoir plus sur les rôles, reportez-vous à Impact la section Exploration de l'application Impact Store.

Que faire ensuite
Utilisation de l'application Impact Store

Configuration de la vérification proactive des codes

Fonctionnalités Vérification proactive du code d'intégrité de la plateforme d'impact qui peuvent être activées pour effectuer un examen du code dans vos instances.

L'analyse d'instance unique de vérification proactive du code est prise en charge avec la ServiceNow version Washington DC et les versions ultérieures. La synchronisation entre plusieurs instances et l'affichage des résultats sur le tableau de bord sont des fonctionnalités prises en charge avec la version Yokohama et les ServiceNow versions ultérieures.

Analyse d'instance unique

Les développeurs peuvent exécuter une vérification proactive du code (PCC) sur des ensembles de mises à jour dans des instances de non-production afin de réduire les problèmes techniques liés à l'introduction en production. Le ADD Application Impact Health Store est installé dans le Application Impact Storecadre du . Pour plus d'informations sur le processus d'installation, reportez-vous à la section Configuration de l'application Impact Store.

Synchronisation de plusieurs instances

Vérification proactive du code permet la synchronisation entre les instances de production et de non-production et l'affichage des résultats sur le tableau de bord d'intégrité de la plateforme. Cette fonctionnalité nécessite une relation de confiance initiale entre l'instance de production et l'instance de non-production identifiée. Pour plus d'informations sur la configuration, consultez Configurer le cadre de travail multi-instances pour la vérification proactive du code

Important :
Le Application Impact Store doit être installé sur toute instance de non-production pour laquelle le client souhaite effectuer des vérifications de code, ainsi que dans une instance de génération de rapports ou de production.

Configurer le cadre de travail multi-instances pour la vérification proactive du code

La configuration du cadre de travail multi-instances explique comment connecter le déplacement de données d'instances de non-production vers des instances de production. Le mTLS doit être installé et configuré pour connecter les instances de non-production aux instances de production afin de permettre le déplacement et la synchronisation des données. Avant de créer des profils de confiance, la gestion des instances doit également être configurée.

Avant de commencer
Un mTLS principal est nécessaire pour que la synchronisation des données fonctionne correctement. Dans le cadre de la configuration du système de base, la plupart des instances peuvent déjà avoir un mTLS principal activé ; cependant, si elle n'est pas activée,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

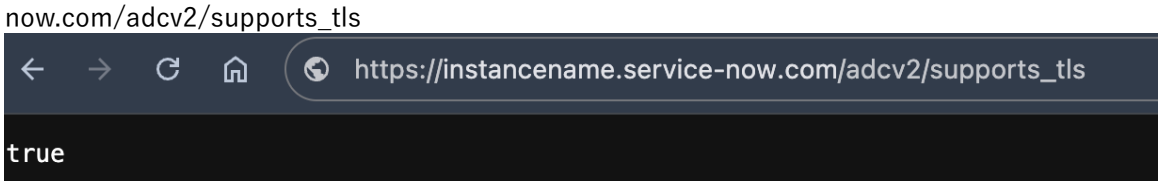
cette procédure est requise pour activer le mTLS principal et le module d'extension mTLS après l'installation de l'application Impact Health. Pour plus d'informations sur la gestion multi-instances, reportez-vous à la section Cross-instance application trust configuration .

Important :
Identifiez l'instance de production primaire et toutes les instances secondaires où la vérification proactive du code Impact sera utilisée. L'instance principale affiche une vue consolidée des résultats de l'analyse de l'instance de non-production.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Vérifiez si mTLS est activé sur l'instance de production en accédant à l'URL : <instance>.service-now.com/adcv2/supports_tls

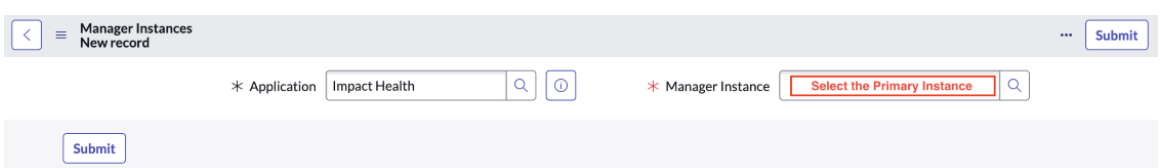


2. Connectez-vous à une instance de développement de non-production avec le rôle `admin`.

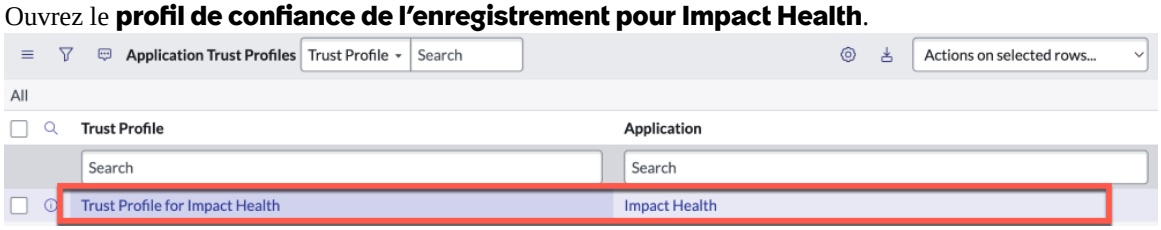
Remarque :
Les étapes 2 à 4 sont requises pour chaque instance de non-production à partir de laquelle vous souhaitez partager la date.

3. Accédez à la **Tout** > **Gestion multi-instances** > **Instances de gestionnaires**.
4. Créez un enregistrement avec les valeurs suivantes :

Champ	Valeur
Demande	Intégrité de l'impact
Gestion des instances	<instance de production primaire>



5. Connectez-vous à l'instance de production principale en tant `qu'administrateur`.
6. Accédez à la **Tout** > **Gestion multi-instances** > **Profils de confiance d'application**.
7. Ouvrez le **profil de confiance de l'enregistrement pour Impact Health**.

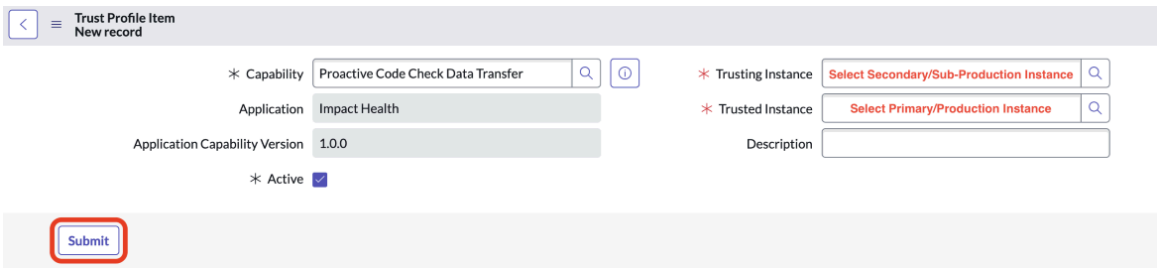


8. Dans la liste connexe Éléments de profils de confiance MIF actifs, sélectionnez **Nouveau**.
9. Renseignez les champs du profil de confiance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Valeur du champ
Aptitude	Vérification proactive des codes Transfert de données
Demande	Intégrité de l'impact
Version d'aptitude d'application	1.0.0
Actif	VRAI
Instance d'approbation	<instance de non-production1>
Instance approuvée	<instance de production primaire>
Description	Facultatif



Remarque :
Un profil de confiance doit être rempli pour chaque instance de non-production afin d'être enregistrée en tant qu'instance d'approbation.

10. Accédez à la **Tout** > **Gestion multi-instances** > **Profils de confiance d'application** > **.**
11. **Sélectionnez Synchroniser les profils de confiance**.

12. **Facultatif :** Si l'instance est un compte ServiceNow, définissez la valeur de la propriété `sn_mif.glide.mif.exclude_customer_regex` sur `MIF-ENABLE-ALL.`
13. Accédez à la **Tout** > **Gestion multi-instances** > **Configuration de l'approbation**.
Vérifiez les configurations de confiance entre les instances de production et de non-production. Consultez Basic trust configuration for data sync applications pour plus d'informations.

Utilisation de l'application Impact Store

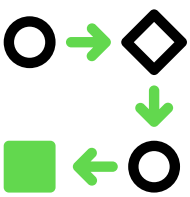
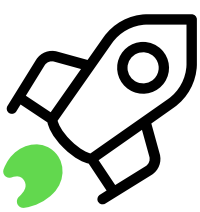
L'application Impact Store est disponible directement via votre ServiceNow instance et est accessible en plus du Instance de prestation de services Impact portail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Impact Fonctionnalités principales de l'application de stockage

Options du menu de navigation

	Menu	Détails
	Impact Espace de travail	Accédez à l'espace Impact de travail à partir de votre ServiceNow instance pour explorer la page d'accueil Impact : • Utilisez la liste de vérification de progression pour intégrer votre équipe. • Familiarisez votre équipe avec Application Impact Store les fonctionnalités en suivant la visite guidée. • Interagissez avec votre Impact équipe. • Recevez des recommandations personnalisées pour les prochaines étapes. .
	Intégrité de la plateforme d'Impact	Utilisez l'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.
	Application du magasin Impact Adoption de produits	Affichez vos capacités et vos feuilles de route d'adoption de produits pour votre ServiceNow instance : • Consultez les applications ou les options à votre disposition pour atteindre vos objectifs commerciaux. • Affichez une séquence d'implémentation recommandée pour vos capacités, organisée en phases spécifiques pour une implémentation optimale.
	Parcours de valeur de l'application de stockage d'Impact	Capture vos objectifs business, qui sont des objectifs de haut niveau liés à des résultats mesurables qui aident à illustrer la valeur au fil du temps.
	Application de l'Impact Store Accélérateurs et initiatives	• Catalogue d'initiatives : engagements et flux de travail activables qui soutiennent votre transformation numérique. • Catalogue d'accélérateurs : offres à champ d'application fixe avec des experts derrière chaque option pour fournir rapidement de la valeur exactement là où vous en avez besoin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :
Pour 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 d'Impact pour plus d'informations.

Impact Espace de travail

Impact l'application est disponible pour que vous l'installiez à partir des applications du ServiceNow magasin.

Important :

Avant d'utiliser l'application Impact , vous devez vérifier que vous disposez de l'autorisation. Vous pouvez ensuite télécharger l'application Impact à partir du ServiceNow Store et l'installer à partir du gestionnaire d'applications de votre instance.

Pour installer et configurer l'application Impact , consultez

- Configuration de l'application Impact Store.
- Installer l'application Impact Store à partir de ServiceNow Store.

Page d'accueil

Utilisez la page d'accueil qui vous permet d'obtenir rapidement les Impact fonctionnalités nouvelles et mises à jour. Tirez parti de la page d'accueil pour obtenir des conseils personnalisés sur la valeur afin d'obtenir un accès pertinent et immédiat au bon contenu, au bon moment.

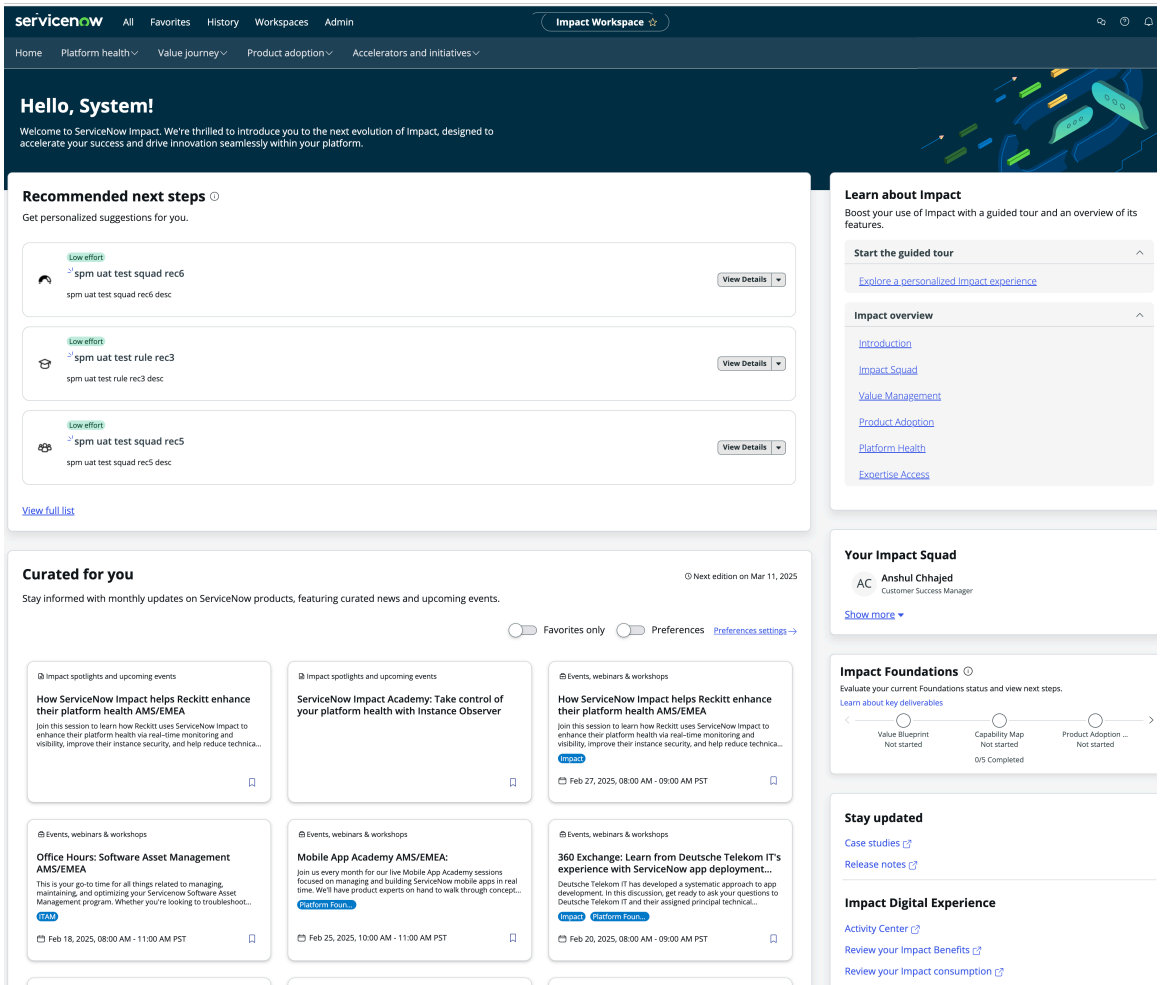
Pour explorer la page d'accueil Impact , accédez à **Tout** > **Espace de travail d'Impact** > **Accueil** à partir de votre ServiceNow instance. Vous pouvez également sélectionner **Espaces de travail** et cliquer sur **Impact Workspace** pour accéder à la page d'accueil.

La Impact Espace de travail page d'accueil est un concentrateur central qui vous guide et vous permet de lancer les composants clés de votre application à partir de chacun de ses widgets respectifs :

- Prochaines étapes recommandées
- En savoir plus Impact
- Conservé pour vous
- Votre Impact équipe
- Impact Fondations
- Restez informé
- Instance de prestation de services Impact

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Prochaines étapes recommandées

Les prochaines étapes recommandées fournissent des suggestions personnalisées adaptées à vos besoins. Ces recommandations sont des étapes sur lesquelles vous pouvez idéalement vous concentrer et agir. Les recommandations peuvent prendre la forme d'un atelier, d'une formation, d'une candidature à un événement, du lancement d'un accélérateur et d'autres activités de ce type. Seules les trois dernières recommandations publiées sont affichées ici sur la page d'accueil. Pour afficher la liste complète, sélectionnez **Afficher la liste complète**.

Vous pouvez sélectionner une recommandation donnée et commencer en sélectionnant **Afficher les détails** de chacune des recommandations, qui affiche un modèle. Vous pouvez en savoir plus sur la recommandation et, si cela ne vous intéresse pas, vous pouvez la rejeter en sélectionnant l'option **Masquer** . Les options permettant de donner suite à chaque recommandation varient en fonction du type et de la source de la recommandation :

- S'il s'agit d'une recommandation liée à un accélérateur, vous pouvez l'accepter en sélectionnant **Mise en route**.
- S'il s'agit d'une recommandation suggérée pour que vous y donniez suite ou de quelque chose qui pourrait vous intéresser, sélectionnez **Ouvrir le lien**.

S'il s'agit d'une recommandation associée à Gestion stratégique des portefeuilles (SPM), vous pouvez convertir la recommandation en élément de travail en sélectionnant **Convertir en élément de travail**. En fonction de vos autorisations spécifiques, cette action convertit la recommandation en élément de travail et affiche les détails des recommandations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus sur les recommandations, reportez-vous à la section Utilisation de la liste des recommandations dans Impact Espace de travail.

En savoir plus Impact

Utilisez cette section pour intégrer votre équipe avec un guide étape par étape et l'aider à comprendre Impact les fonctionnalités. Les fonctionnalités disponibles sont basées sur vos produits et votre package.

Commencer la visite guidée

Lancez la visite guidée pour intégrer vos utilisateurs à l'expérience de l'application ServiceNow Impact . Sélectionnez le lien **Explorer une expérience d'Impact personnalisée** pour passer parcourir, en commençant par le Impact Espace de travail menu de navigation vers d'autres liens de fonctionnalités dans la page d'accueil pour vous familiariser avec l'ensemble de fonctionnalités de l'application de stockage Impact . Sélectionnez les différentes Impact fonctionnalités pour en savoir plus sur chacune d'entre elles.

Vue d'ensemble d'Impact

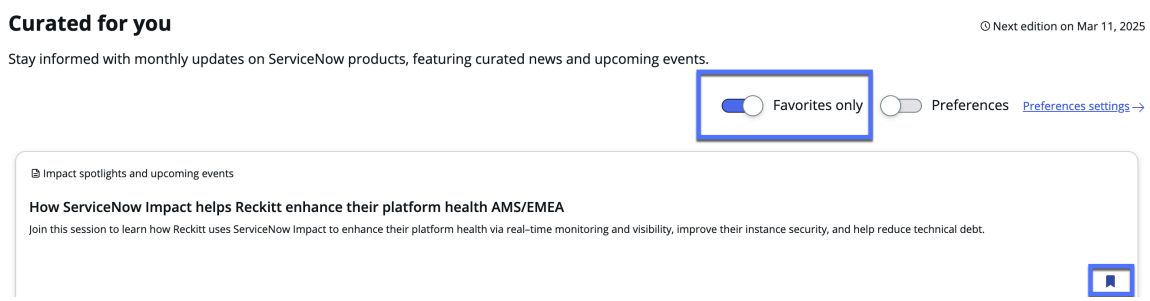
Les liens de cette section vous donnent des détails sur tous les principaux domaines Impact tels que l'introduction, l'équipe Impact, la gestion de la valeur, l'adoption du produit, la santé de la plateforme, l'accès à l'expertise et les principaux livrables. Le contenu disponible pour chacun des liens varie en fonction du package (Guidé, Avancé ou Total).

Conservé pour vous

Cette section contient des informations actuelles, des actualités, des webinaires, des ateliers et des événements à venir spécifiques à votre produit et à votre organisation. L'équipe Impact de l'équipe prépare des synthèses mensuelles et du contenu pertinent pour vous, et les sujets apparaissent ici en tant que points forts.

Utilisez l'option **Préférences** pour filtrer le contenu pertinent pour votre workflow, votre domaine professionnel ou vos fonctionnalités. Enregistrez les paramètres de préférences afin de pouvoir afficher le contenu qui vous intéresse sur la page de destination lorsque vous activez le bouton **Préférences** .

De même, vous pouvez enregistrer une nouvelle ou un événement à venir en tant que favori en sélectionnant l'icône Ajouter - dans la vignette de la rubrique. La prochaine fois que vous activerez **le bouton Favoris uniquement** , vous pourrez afficher toutes vos actualités et événements préférés.



Votre Impact équipe

Les membres de l'équipe Impact avec lesquels vous interagissez sont répertoriés ici, ainsi que leurs rôles.

Pour en savoir plus sur l'équipe et les rôles, reportez-vous à la section Équipe Impact.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Impact Fondations

Affichez les progrès de votre équipe de façon linéaire. Utilisez les flèches du curseur pour faire défiler les cinq Impact étapes du suivi. Impact Foundations est un ensemble d'initiatives adaptées au niveau des comptes pour vous mettre sur la voie rapide de la valeur et maintenir l'élan grâce à un mouvement trimestriel rationalisé.

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

Restez informé

Restez à jour avec les études de cas qui vous intéressent. En sélectionnant le lien, vous accédez à une page où ServiceNow les témoignages de clients sont présentés en fonction du secteur, des produits, de la solution ou de la région.

Le lien Notes de version vous dirige vers Impact les fonctionnalités et le contenu documentés pour chaque version et disponibles pour ServiceNow les clients. Pour plus d'informations, consultez Versions Impact.

Instance de prestation de services Impact

Des liens rapides vous amènent directement au portail anciennement connu sous le nom d'Impact Instance de prestation de services Impact Digital Experience (IDE).

Sélectionnez Centre d'activités et Avantages et utilisation pour en savoir plus sur les fonctionnalités répertoriées dans cette section.

Pour plus d'informations, consultez Instance de prestation de services Impact (anciennement Impact Digital Experience).

Utilisation de la liste des recommandations dans Impact Espace de travail

Utilisez la liste complète des recommandations pour afficher les recommandations adaptées à vos besoins. Vous pouvez accepter ou rejeter une recommandation en fonction de vos intérêts en sélectionnant **Afficher les détails**.

Avant de commencer
Rôle requis : Tous les Impact rôles

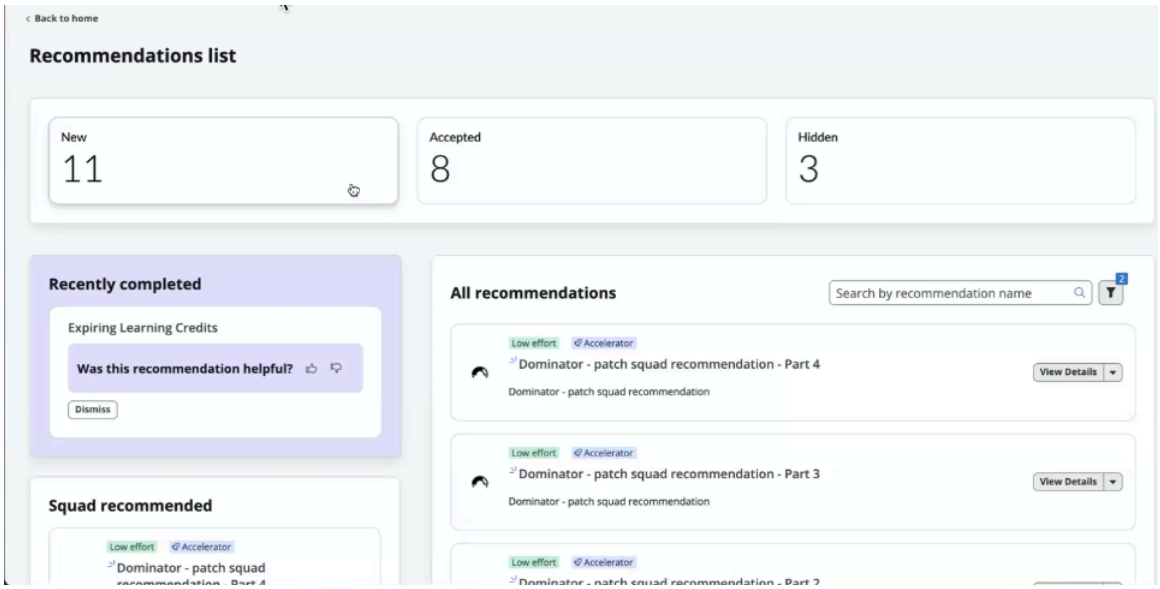
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail d'Impact** > **Accueil**.
2. Sélectionnez **Afficher la liste complète** dans la section **Prochaines étapes recommandées** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



La première section en haut, sous la bannière de **la liste Recommandations** , comporte trois tuiles différentes, à savoir Nouveau, Accepté et Masqué, qui agissent comme des filtres.

3. Sélectionnez **Nouveau** pour afficher les recommandations qui viennent d'être publiées.
4. Sélectionnez **Masqué** pour afficher les recommandations que vous avez peut-être rejetées dans le passé et qui ont été masquées de votre vue.
   Sélectionnez à nouveau la **mosaïque Masqué** pour supprimer la condition de filtre et afficher ce qui était masqué précédemment.
5. Sélectionnez **Accepté** pour afficher les recommandations que vous avez acceptées.

Toutes les recommandations

Liste de toutes les recommandations, quelle que soit votre catégorie ou votre domaine de produits. La liste affiche huit recommandations à la fois pour en faire un bloc gérable et plus facile à naviguer. Vous pouvez continuer à afficher la liste en sélectionnant les pages suivantes énumérées ci-dessous. La liste affiche les dernières recommandations publiées, suivies de celles que vous avez acceptées dans le passé, puis de celles que vous aviez masquées ou rejetées.

Terminé depuis peu

Affiche les recommandations que vous avez terminées récemment. Vous pouvez choisir d'aimer ou de ne pas aimer une recommandation en sélectionnant 👎👍

6. Pour indiquer pourquoi vous n'aimez pas la recommandation, sélectionnez 👎 puis cliquez sur le motif dans la liste.
7. Sélectionnez **Ignorer** si vous souhaitez masquer complètement le widget **Terminé récemment** et afficher le widget recommandé par l'équipe à sa place.
8. Saisissez un mot clé ou une expression dans le champ **Rechercher par nom de recommandation** qui filtre les recommandations que vous recherchez dans la liste complète.
9. Pour appliquer des options de filtre et affiner vos résultats de recherche selon différents critères, sélectionnez ▼

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Application de l'Impact Store Accélérateurs et initiatives

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

Les accélérateurs et les initiatives sont partagés entre l'application Impact Store et Instance de prestation de services Impact (IDI). Voir le Catalogue d'initiatives et le Catalogue de l'accélérateur pour la liste complète.

Utilisez les liens rapides pour accéder directement au catalogue complet depuis l'application du magasin. La page Vue d'ensemble fournit un résumé des accélérateurs et des initiatives disponibles, l'état de ceux qui sont actuellement utilisés et une option pour demander des accélérateurs et des initiatives supplémentaires.

Consommation

Analysez la consommation actuelle des accélérateurs et des initiatives à votre disposition. Affichez leur état actuel et filtrez par catégories. Cette section est définie par défaut pour afficher les accélérateurs et les initiatives de toutes les catégories, mais peut être mise à jour pour afficher des catégories spécifiques. Examinez le nombre de personnes actuellement utilisées par rapport à la limite qui peut être utilisée simultanément.

Votre liste

Consultez la liste complète des accélérateurs et des initiatives à votre disposition, comme indiqué dans le graphique de consommation globale.

Demander des accélérateurs et initiatives

Des accélérateurs et des initiatives supplémentaires peuvent être demandés. Consultez Demander des accélérateurs et initiatives pour plus d'informations.

Demander des accélérateurs et initiatives

En fonction du package Impact auquel vous êtes abonné, vous pouvez demander et utiliser un nombre désigné d'accélérateurs Impact simultanés.

Avant de commencer
Pour plus de détails sur les accélérateurs disponibles, reportez-vous à la Catalogue de l'accélérateursection .

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 dans le menu **Gérer les autorisations** .

Rôle requis : administrateur d'application Impact

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Impact** > **Carte d'option** > **Accélérateurs et initiatives** > **Vue d'ensemble**.
2. Sélectionnez **Demander des accélérateurs et des initiatives** en haut à droite de l'écran **Votre vue d'ensemble** .
   La page redirige vers le catalogue d'accélérateurs et d'initiatives.
3. Sélectionnez un accélérateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La page des détails de l'accélérateur s'ouvre.

4. Sélectionnez **Calendrier**.

Créer des éléments de travail à l'aide de recommandations et d'initiatives

Créez un élément de travail Gestion stratégique des portefeuilles (SPM) ou Gestion du travail collaboratif (CWM) à l'aide de recommandations et d'initiatives pour une exécution plus rapide et des objectifs réalisables.

Les éléments de travail permettent la conversion automatique des entités d'impact en éléments exploitables, ce qui élimine la coordination manuelle entre les systèmes, réduit les flux de travail fragmentés, les inefficacités, les retards dans l'exploitation des informations précieuses et les doublons.

Vous pouvez convertir les recommandations de l'équipe d'Impact, les recommandations de forme libre et les initiatives, ainsi que les initiatives en éléments de travail SPM ou CWM. À l'aide de l'espace de travail Impact, vous pouvez créer des éléments de travail SPM ou CWM tels que :

- Idée de produit
- Demande
- Projet
- Story
- Épopée
- Fonctionnalité
- Tableau de gestion du travail collaboratif (CWM)

Vous pouvez convertir les recommandations, les recommandations de forme libre et les initiatives de l'équipe d'Impact en éléments de travail avec des exceptions telles que :

- Recommandations classées comme initiatives et accélérateurs.
- Recommandations masquées ou non appréciées.
- Initiatives de formulaire libre avec un état Terminé ou Annulé

Créer et supprimer un élément de travail à l'aide d'une recommandation

Vous pouvez créer un élément de travail de Gestion stratégique des portefeuilles (SPM) ou Gestion du travail collaboratif (CWM) activable à l'aide de recommandations basées sur des équipes d'Impact ou des recommandations basées sur des règles.

Avant de commencer

Rôle requis : Propriétaire de la plateforme Impact, Propriétaire du portefeuille Impact

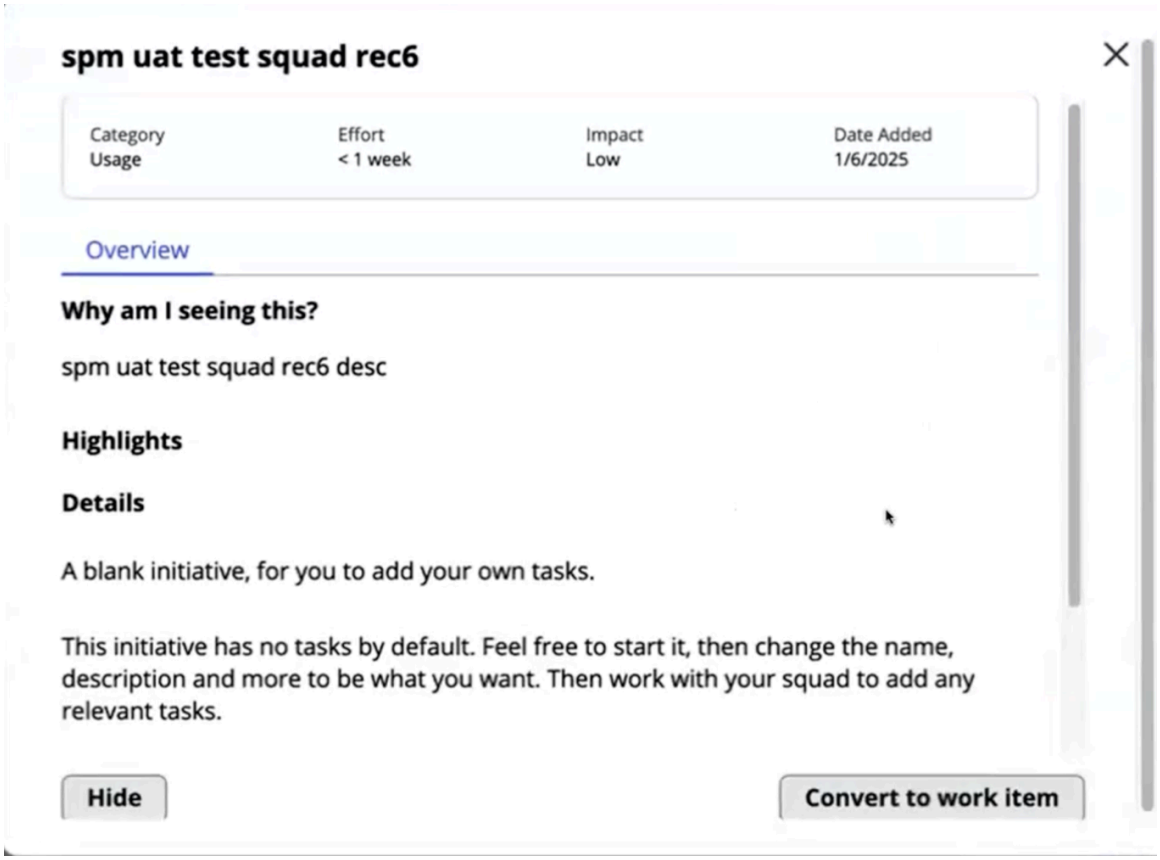
Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Impact** > **Espace de travail d'Impact** > **Accueil**.
2. Sélectionnez la recommandation dans la section **Prochaines étapes recommandées** .
3. Pour afficher la liste complète des recommandations, sélectionnez **Afficher la liste complète**.
4. Sélectionnez **Convertir en élément de travail** dans une recommandation à l'aide de l'une des options suivantes :

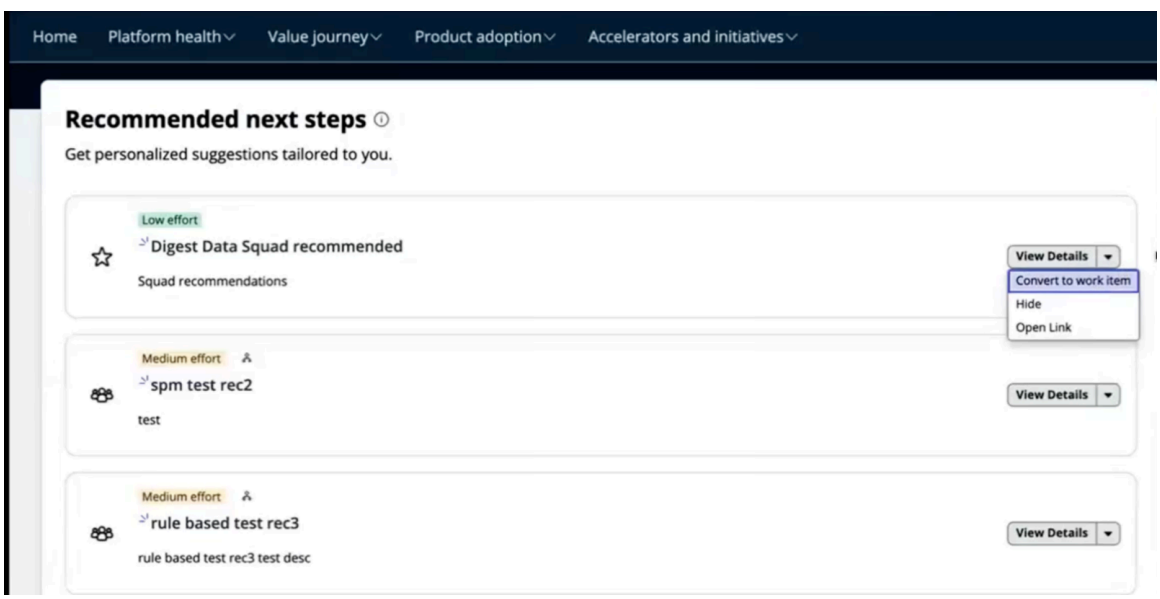
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Sélectionnez **Afficher les détails** d'une recommandation.



- Sélectionnez d'autres actions dans la liste **Afficher les détails** .



5. Sélectionnez un élément de travail dans la liste, puis sélectionnez **Suivant**.

> **Remarque :**
> Si vous créez un élément de travail à l'aide d'une recommandation, il apparaît indisponible (grisé) dans la liste.

6. Renseignez les champs du formulaire Élément de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Planning item type form .

7. Sélectionnez **Convertir**.
   Un nouvel élément de travail est créé et vous pouvez l'ouvrir en sélectionnant le lien dans le message de réussite.

> **Remarque :**
> Vous pouvez également accéder à l'élément de travail sous l'onglet **Mes éléments de travail** dans la recommandation. De plus, il est également disponible sur votre tableau de bord SPM et CWM.

8. Pour supprimer un élément de travail, sélectionnez **Supprimer**.

Créer et supprimer un élément de travail à l'aide d'une initiative

Vous pouvez créer un élément de travail de Gestion stratégique des portefeuilles (SPM) ou Gestion du travail collaboratif (CWM) activable à l'aide d'initiatives de formulaire libre.

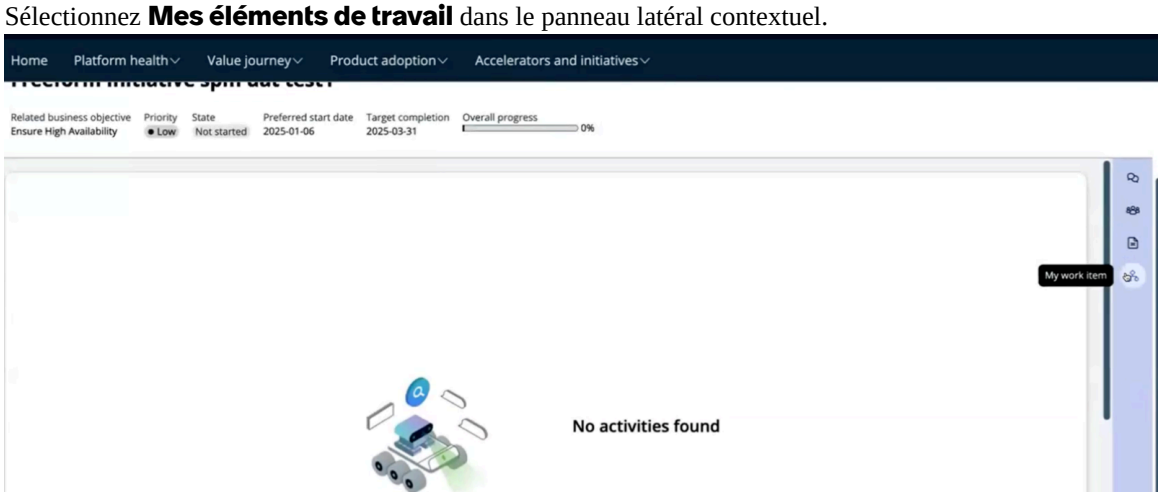
Avant de commencer

Rôle requis : Propriétaire de la plateforme d'Impact, Propriétaire du portefeuille d'Impact.

- Un rôle approprié avec des autorisations d'écriture et de suppression pour créer ou supprimer des éléments de travail.
- Un rôle CWM et un espace de travail personnel pour créer un élément de travail de Gestion du travail collaboratif (CWM).

Procédure

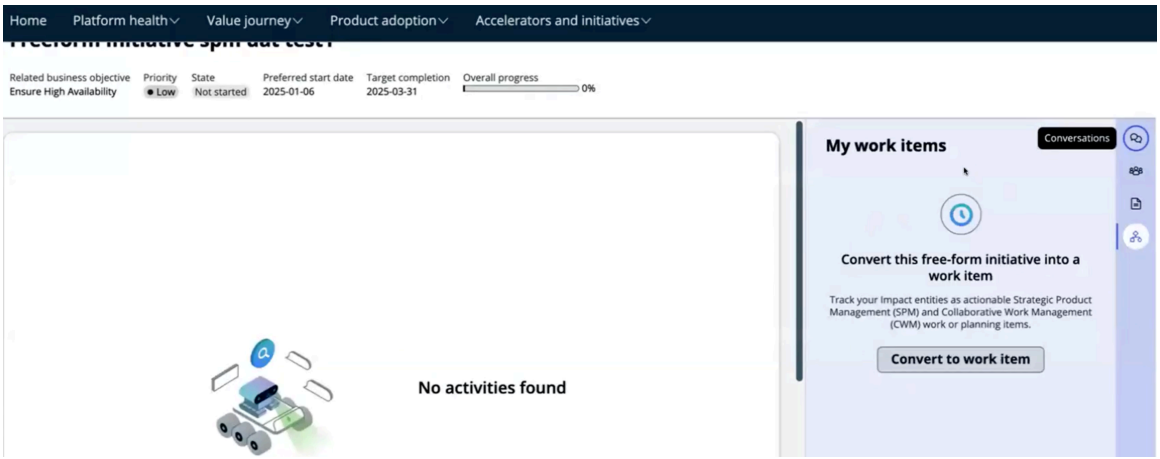
1. Accédez à la **Tout** > **Impact** > **Accélérateurs et initiatives** > **Catalogue**.
2. Sélectionnez l'initiative.
3. Sélectionnez **Mes éléments de travail** dans le panneau latéral contextuel.



4. Sélectionnez **Convertir en élément de travail**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

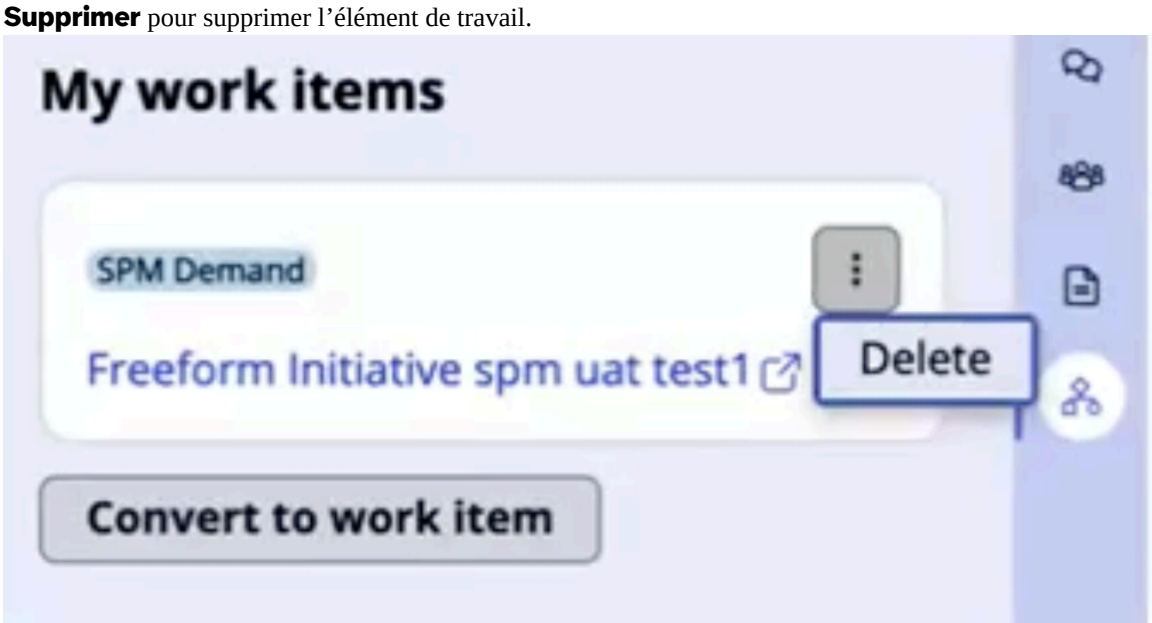


5. Renseignez les champs du formulaire Éléments de travail.
   Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Planning item type form .

6. Sélectionnez **Convertir**.
   Un nouvel élément de travail est créé et vous pouvez l'ouvrir en sélectionnant le lien dans le message de réussite.

> **Remarque :**
> Vous pouvez également accéder à l'élément de travail sous **l'onglet Mes éléments de travail** dans la recommandation. De plus, il est également disponible sur votre tableau de bord SPM ou CWM.

7. Sélectionnez l'icône représentant des points de suspension pour l'élément de travail, puis sélectionnez **Supprimer** pour supprimer l'élément de travail.



Intégrité de la plateforme d'Impact

L'application Impact Health Store améliore l'intégrité de la plateforme en permettant une gestion proactive de la qualité, de la conformité et des performances des instances. Intégrée à , l'application Impact Health Store est conçue pour prendre en charge la santé de la Application Impact Storeplateforme et le respect des pratiques en vigueur.

Impact Vérification proactive du code

Les développeurs analysent les ensembles de mises à jour pour détecter les violations des bonnes pratiques dans les instances de non-production avant de les passer en

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

production et les propriétaires de plateforme obtiennent un aperçu de la dette technique et de la stabilité des instances de non-production et de production, ce qui se traduit par une amélioration de la qualité du code, une réduction des erreurs et une vérification de conformité.

Vérification proactive du code Fonctionnalités principales

Important :
Vérification proactive du code l'analyse d'instance unique est prise en charge avec la version Washington DC et les ServiceNow versions ultérieures. La synchronisation entre les instances et l'affichage des résultats sur le tableau de bord sont des fonctionnalités prises en charge avec la version Yokohama et les ServiceNow versions ultérieures.

Vérification proactive du code peuvent être activés pour effectuer une revue de code dans vos instances.

Analyse de l'ensemble de mises à jour

- Analyse les changements de code et de configuration par rapport aux bonnes pratiques ServiceNow et aux normes de conformité prédéfinies pour l'ensemble de mises à jour spécifique.
- Détecte les vulnérabilités de sécurité, les problèmes de performances et les inefficacités de codage dès le début du cycle de développement.
- Améliorez la qualité du code, réduisez les erreurs et vérifiez la conformité avant la promotion en production.

Commentaires en temps réel

- Fournit des informations et des recommandations exploitables pour résoudre les problèmes identifiés.
- Fournit des résultats en temps réel, ce qui permet aux développeurs de résoudre les problèmes sans délai.

Intégration spécifique à l'instance

- Les analyses s'exécutent directement au sein de votre instance, garantissant la sécurité et la conformité des données.
- Les résultats sont enregistrés localement pour faciliter l'accès et la génération de rapports.

Rapports complets

- Les résultats sont classés par priorité, ce qui permet aux utilisateurs de se concentrer sur les problèmes critiques.
- Les rapports comprennent une analyse des tendances et des comparaisons delta pour suivre l'amélioration au fil du temps.
- Obtenez un aperçu de la dette technique et de la stabilité des instances pour surveiller facilement l'état des efforts de rattrapage des problèmes à l'aide de rapports de performances

Synchroniser les résultats de l'analyse vers la production

Les rapports de revue de code sur les ensembles de mises à jour dans les instances de non-production peuvent être synchronisés pour révision dans une instance de production configurée

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher les résultats de l’analyse sur le tableau de bord d’intégrité de la plateforme

Vérification proactive du code Catégories d’analyse

Vérification proactive du code effectue des vérifications des pratiques exemplaires liées aux catégories du tableau ci-dessous.

Catégories de l’analyse PCC

Catégorie	Description
Facilité de gestion	Mesure la mesure dans laquelle ServiceNow les instances, les applications ou l’infrastructure peuvent être mises à niveau, surveillées et maintenues efficacement.
Performances	Mesure l’efficacité d’une ServiceNow instance, englobant des aspects tels que la vitesse, la réactivité, l’utilisation des ressources et la fiabilité globale.
Sécurité	Mesure la mise en œuvre de protocoles dans une ServiceNow instance pour empêcher les accès non autorisés, les violations de données, les cyberattaques et les vulnérabilités potentielles.
Évolutivité	Évalue la facilité d’amélioration d’une instance ou d’une ServiceNow application avec de nouvelles fonctionnalités, des améliorations, des correctifs de sécurité ou des ajustements de compatibilité.

Remarque :
Pour connaître la liste complète des vérifications effectuées par un Vérification proactive du code scan, reportez-vous à la section Matrice de la suite d’analyse de vérification proactive des codes.

Utiliser l’analyse proactive de vérification des codes

Les développeurs peuvent identifier les problèmes et prévenir les défauts avant qu’ils ne soient déployés en production.

Avant de commencer
Les développeurs exécutent une vérification proactive du code (PCC) sur des ensembles de mises à jour en développement dans des instances de non-production. PCC affiche une liste des résultats identifiés pour la liste connexe de l’ensemble de mises à jour avec des détails tels que le type, la gravité et l’emplacement. Des filtres et des options de tri pour les résultats sont disponibles, ainsi que la possibilité d’ouvrir directement l’enregistrement des résultats individuels pour résoudre les problèmes trouvés dans le rapport d’analyse.

Remarque :
Les paramètres de vérification du code doivent être configurés avant l’exécution d’une analyse.

Rôle requis : admin

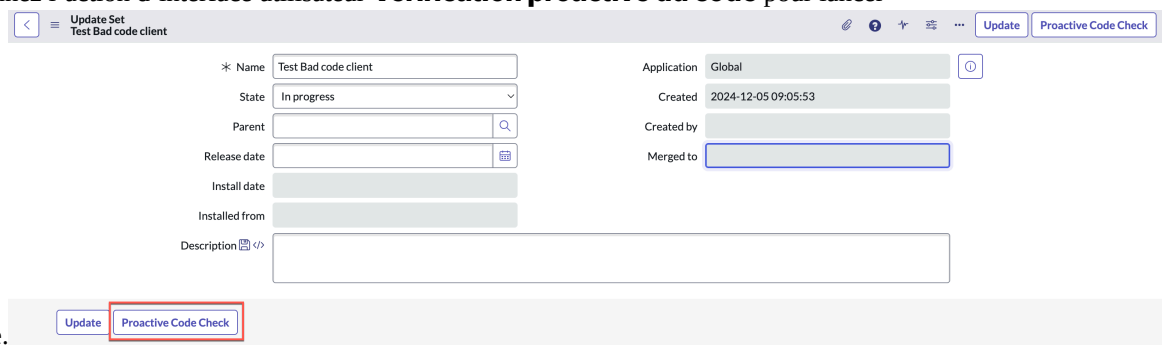
Procédure

1. Dans l’instance de non-production, accédez à **Tout** > **Ensembles de mises à jour système** > **Ensembles de mises à jour locaux** > **.**
   Vérifiez que la vue de page est définie sur **Vérification proactive du code**.
   L’onglet Mises à jour du client affiche les modifications de développement en attente à transmettre à l’instance de production.

Traduction automatique

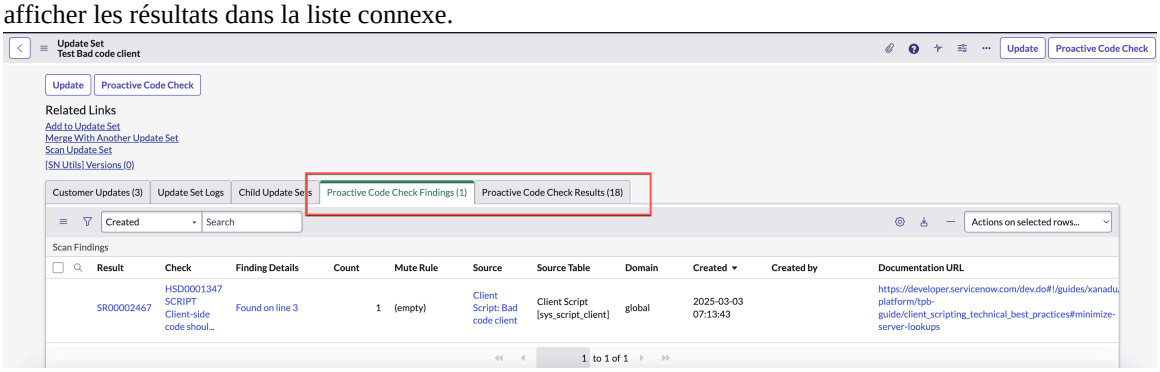
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Sélectionnez l'action d'interface utilisateur **Vérification proactive du code** pour lancer l'analyse.



Une barre de progression s'affiche, qui inclut également le nombre total d'avertissements, d'erreurs et de résultats.

3. Sélectionnez **Accéder au résultat/Actualiser** le formulaire d'ensemble de mises à jour actuel pour afficher les résultats dans la liste connexe.



Les conclusions de l'analyse sont affichées dans une table. Vous pouvez consulter la vérification système pour obtenir des informations générales sur un résultat particulier ou créer un lien externe vers un article de la base de connaissances qui explique les détails de la résolution et de la configuration.

4. Résolvez les problèmes signalés lors de l'analyse pour valider les changements résolus.

5. Dans l'ensemble de mises à jour, sélectionnez **Analyser de nouveau** sur la page Résultat de l'analyse pour un rapport mis à jour.
Répétez le processus d'analyse et de résolution, si nécessaire, avant de promouvoir l'ensemble de mises à jour en tant qu'instance de production.
Les nouveaux résultats sont référencés à l'ensemble de mises à jour spécifique d'où ils proviennent, y compris les résultats liés aux ensembles de mises à jour enfants, ce qui facilite la navigation entre les résultats et l'ensemble de mises à jour dans l'interface utilisateur.

Analyse proactive de vérification des codes

Les propriétaires de plateforme utilisent Vérification proactive du code pour suivre la conformité aux bonnes pratiques de codage et aux normes organisationnelles. Les propriétaires peuvent examiner les résultats détaillés et vérifier l'état des problèmes découverts lors de l'analyse. Les données historiques sont disponibles jusqu'à six mois.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Identifiez les problèmes récurrents et les tendances dans les résultats non résolus.
- Affichez la progression de la résolution de la dette technique au fil du temps.
- Priorisez les efforts de rattrapage à l'aide d'une catégorisation des résultats basée sur la gravité.

Avant de commencer

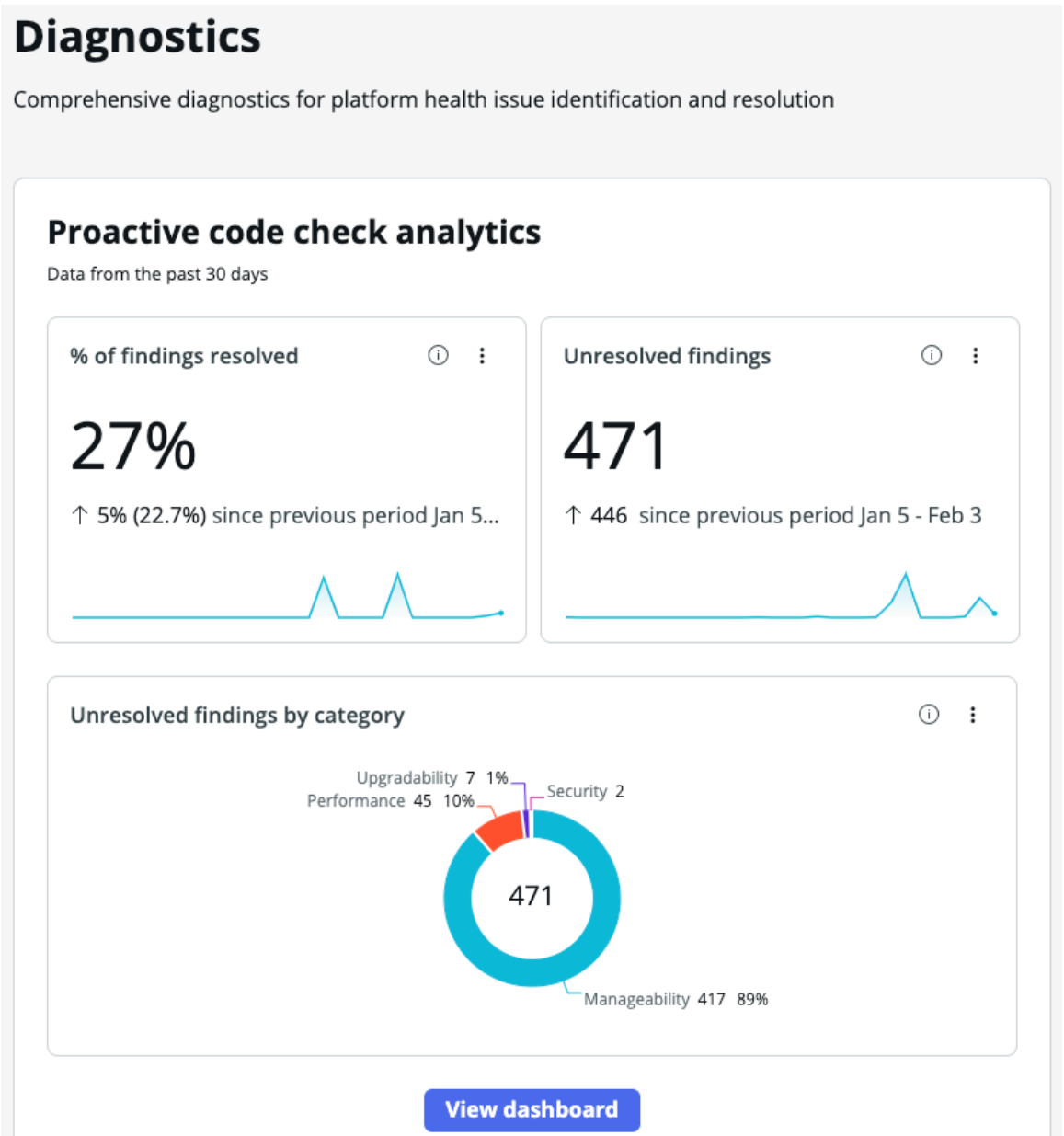
Rôle requis : Impact_platform_owner, sn.mif_mif_read

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Impact** > **Intégrité de la plateforme** > **Diagnostics**.
   La vue d'ensemble Vérification proactive du code s'affiche avec les données des 30 derniers jours.

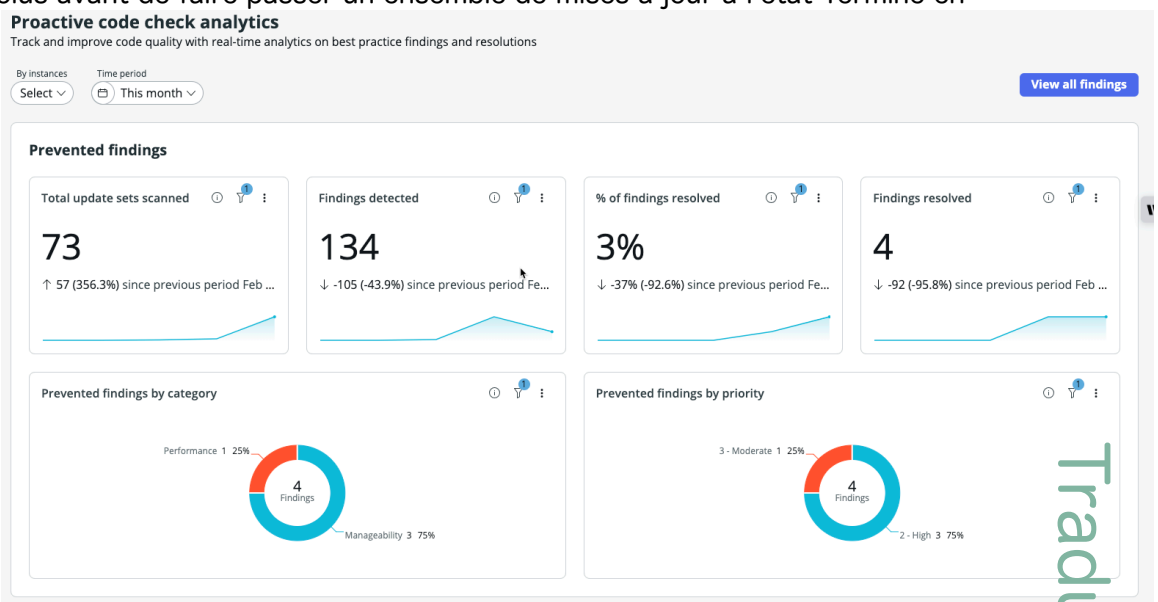


2. Sélectionnez **Afficher le tableau de bord** pour afficher des informations supplémentaires sur les analyses.

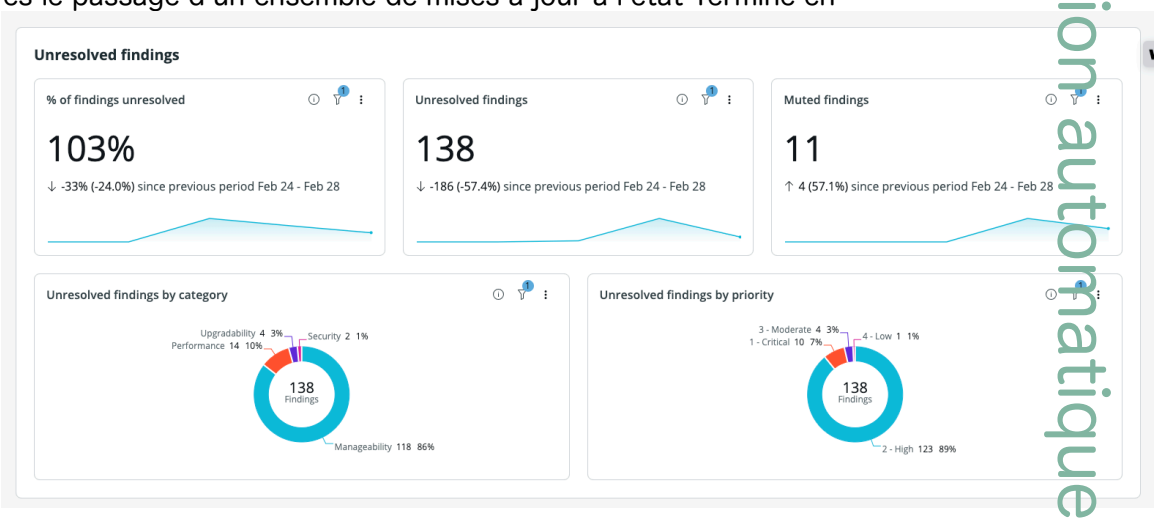
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Filtrer par instances ou par période.
- Les graphiques des résultats empêchés affichent les mesures liées aux résultats qui ont été résolus avant de faire passer un ensemble de mises à jour à l'état Terminé en production.



- La section Résultats non résolus affiche les mesures liées aux résultats restés ouverts après le passage d'un ensemble de mises à jour à l'état Terminé en production.

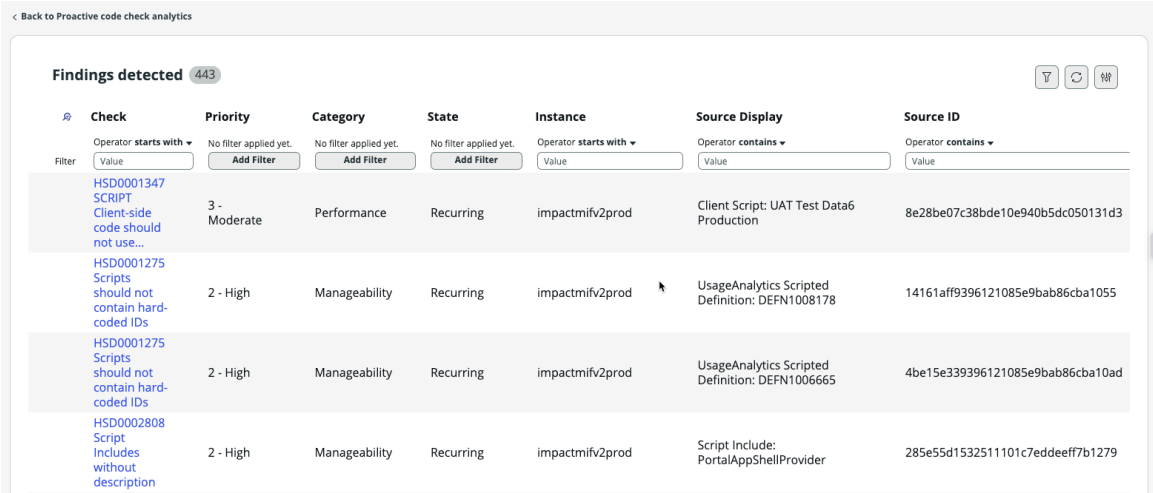


- Comparer les tendances en matière de résolution par rapport à Résultats non résolus.

3. Sélectionnez **Afficher tous les résultats** pour afficher tous les résultats associés à la vérification proactive du code.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



- Affichez tous les résultats sur toutes les instances.
- Filtrez et regroupez les résultats par gravité, type ou vérification.
- Identifiez les vérifications produisant le plus de résultats pour des améliorations ciblées.
- Analysez les résultats sur toutes les périodes pour suivre les tendances et les problèmes récurrents.

Nombre et état des résultats sur les périodes

Catégorie des résultats	État
Nombre de résultats (résultats résolus)	Désactivé et créé aujourd'hui
Nombre des résultats non résolus	Récurrent ou nouveau et mis à jour aujourd'hui
Nombre des résultats résolus	Résolu et mis à jour aujourd'hui
Nombre de résultats Nouveau	Nouveau et mis à jour aujourd'hui
Nombre des résultats atténués	Désactivé et mis à jour aujourd'hui

Matrice de la suite d'analyse de vérification proactive des codes

Reportez-vous à la matrice de la suite d'analyse Vérification proactive du code (PCC) pour plus de détails sur les vérifications effectuées lors d'une analyse PCC.

Matrice de la suite d'analyse de vérification proactive des codes

Catégorie	Nom	Short_description	Description
Performances	HSD0001049 Évitez les scripts d'interface utilisateur globaux	Éviter les scripts d'interface utilisateur globaux	Les scripts d'interface utilisateur globaux sont chargés sur chaque page/formulaire dans ServiceNow, même si le code qu'ils contiennent n'est pas appelé.
Facilité de gestion	HSD0001058 SCRIPT L'application incluse dans le périmètre utilise des utilitaires de journalisation ou des méthodes déconseillées	L'application incluse dans le périmètre utilise des utilitaires de journalisation ou des méthodes déconseillées : gs.log	Les applications incluses dans le périmètre doivent utiliser des API de journalisation incluses dans le périmètre plutôt que des méthodes héritées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Matrice de la suite d'analyse de vérification proactive des codes (suite)

Catégorie	Nom	Short_description	Description
Facilité de gestion	HSD0001058 XML L'application incluse dans le périmètre utilise des utilitaires de journalisation ou des méthodes déconseillées	L'application incluse dans le périmètre utilise des utilitaires de journalisation ou des méthodes déconseillées : gs.log	Les applications incluses dans le périmètre doivent utiliser des API de journalisation incluses dans le périmètre plutôt que des méthodes héritées.
Performances	HSD0001116 Scripts clients ne doivent pas être définis par rapport à la table globale	Scripts clients ne doivent pas être définis par rapport à la table globale	Un script client global est un script client dans lequel la table sélectionnée est globale. Les scripts clients globaux n'ont aucune restriction de table ; Par conséquent, ils se chargeront sur chaque page du système, introduisant un retard de chargement du navigateur dans le processus. Il n'y a aucun avantage à charger ce type de scripts sur chaque page.
Performances	HSD0001126 SCRIPT Remontée pas à pas inutile pour sys_id à partir de l'objet actuel	Remontée pas à pas inutile pour sys_id à partir de l'objet actuel	Les champs de référence stockent déjà l'ID système de l'enregistrement référencé. L'utilisation de gr.fieldname.sys_id est une remontée pas à pas qui demande à la plateforme d'effectuer une autre requête uniquement pour renvoyer la même valeur. C'est une surcharge inutile.
Performances	HSD0001126 XML Remontée pas à pas inutile pour sys_id à partir de l'objet actuel	Remontée pas à pas inutile pour sys_id à partir de l'objet actuel	Les champs de référence stockent déjà l'ID système de l'enregistrement référencé. L'utilisation de gr.fieldname.sys_id est une remontée pas à pas qui demande à la plateforme d'effectuer une autre requête uniquement pour renvoyer la même valeur. C'est une surcharge inutile.
Performances	HSD0001128 SCRIPT Le code côté client ne doit pas utiliser de méthodes AJAX synchrones	Le code côté client ne doit pas utiliser de méthodes AJAX synchrones	Le code qui utilise AJAX synchrone peut éventuellement entraîner des retards dans le traitement des événements d'interface utilisateur. Elle peut nuire aux performances et avoir un impact négatif sur l'expérience utilisateur. Dans la mesure du possible, nous devrions essayer d'utiliser l'AJAX asynchrone.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Matrice de la suite d'analyse de vérification proactive des codes (suite)

Catégorie	Nom	Short_description	Description
Mise à niveau	HSD0001142 SCRIPT Le code côté client ne doit pas utiliser la technique de manipulation DOM	Le code côté client ne doit pas utiliser la technique de manipulation DOM	Cette technique de personnalisation donne beaucoup de contrôle, mais pose souvent des problèmes de mise à niveau. Il est recommandé de ne pas utiliser jQuery, PrototypeJS, gel et d'autres techniques.
Facilité de gestion	HSD0001153 SCRIPT URL d'instance codée en dur	URL d'instance codée en dur	Déclenche un résultat pour les URL d'instance codées en dur, car leur utilisation peut nuire aux fonctionnalités dans les environnements.
Facilité de gestion	HSD0001153 XML URL d'instance codée en dur	URL d'instance codée en dur	Déclenche un résultat pour les URL d'instance codées en dur, car leur utilisation peut nuire aux fonctionnalités dans les environnements.
Facilité de gestion	HSD0001174 Services Web basés sur un script REST écrivant directement des données	Services Web basés sur un script écrivant directement des données	Les services Web basés sur un script insèrent/mettent à jour/suppriment des données directement, alors qu'il est recommandé d'utiliser des includes de script, car ils fournissent une approche structurée et documentée pour la gestion des opérations de données, garantissant la cohérence, la sécurité et la maintenabilité au sein de la plateforme.
Facilité de gestion	HSD0001174 Services web basés sur un script SOAP écrivant directement des données	Services Web basés sur un script écrivant directement des données	Les services Web basés sur un script insèrent/mettent à jour/suppriment des données directement, alors qu'il est recommandé d'utiliser des includes de script, car ils fournissent une approche structurée et documentée pour la gestion des opérations de données, garantissant la cohérence, la sécurité et la maintenabilité au sein de la plateforme.
Sécurité	HSD0001235 XML Éviter les expressions JEXL dynamiques à l'intérieur de la balise Jelly	Éviter les expressions JEXL dynamiques à l'intérieur de la balise Jelly	Lors de l'écriture de code Jelly, évitez d'utiliser des expressions JEXL dynamiques à l'intérieur de la balise Jelly (ou <g2 :evaluate> pour la phase deux). Bien que le code semble fonctionner, il affecte

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Matrice de la suite d'analyse de vérification proactive des codes (suite)

Catégorie	Nom	Short_description	Description
			une ressource de mémoire (appelée PermGen) dans la machine virtuelle Java, ce qui peut entraîner des problèmes de performances et même des pannes système au fil du temps. L'exception à l'utilisation d'expressions JEXL dans les balises <g :evaluate> concerne les valeurs statiques, notamment : ${AMP}\, ${AND}, ${GT}, ${LT} et ${SP} (et leurs équivalents de phase deux : $[AMP], $[AND], etc.).
Mise à niveau	HSD0001247 Utilisation de l'API RESTMessage (V1) obsolète	Utilisation de l'API RESTMessage (V1) obsolète	L'API permet d'envoyer des messages REST sortants en utilisant JavaScript. Cependant, la version 1 de RESTMessage a été déconseillée.
Facilité de gestion	HSD0001275 Les scripts ne doivent pas contenir d'ID codés en dur	Les scripts ne doivent pas contenir d'ID codés en dur	Le codage en dur sys_ids rend le système plus difficile à gérer et moins apte à déplacer les fonctionnalités entre les instances.
Facilité de gestion	HSD0001278 Avant Les règles métier ne doivent pas mettre à jour() ou insérer() sur d'autres tables.	Avant Les règles métier ne doivent pas mettre à jour() ou insérer() des enregistrements sur d'autres tables.	L'exécution d'un insert() ou d'un update() dans une règles métier onBefore entraînera des mises à jour vers d'autres tables, même si la mise à jour peut être annulée.
Facilité de gestion	HSD0001281 getMessage() appelé dans le script client sans précharger la clé de message	getMessage() appelé dans le script client sans précharger la clé de message	getMessage utilisé dans un script client requiert que la clé de message soit ajoutée au champ Messages de l'enregistrement de script.
Facilité de gestion	HSD0001312 SCRIPT Éviter l'utilisation de console.log() dans le code	Le code ne doit pas contenir la méthode de débogage console.log()	La fonction côté client console.log pouvait entraîner des erreurs dans certaines versions du navigateur. De plus, il y a de fortes chances que ce qui est enregistré soit des informations que vous ne voudriez pas voir exposées publiquement, et que des personnes mal intentionnées puissent manipuler le script pour refléter des Informations personnellement identifiables

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Matrice de la suite d'analyse de vérification proactive des codes (suite)

Catégorie	Nom	Short_description	Description
			(IPI). Ce n'est jamais une bonne idée d'aller en production avec la journalisation de console activée. Console.log n'est pas valide côté serveur et ne devrait donc pas s'y trouver non plus.
Facilité de gestion	HSD0001312 XML Éviter l'utilisation de console.log() dans le code	Le code ne doit pas contenir la méthode de débogage console.log()	La fonction côté client console.log pouvait entraîner des erreurs dans certaines versions du navigateur. De plus, il y a de fortes chances que ce qui est enregistré soit des informations que vous ne voudriez pas voir exposées publiquement, et que des personnes mal intentionnées puissent manipuler le script pour refléter des Informations personnellement identifiables (IPI). Ce n'est jamais une bonne idée d'aller en production avec la journalisation de console activée. Console.log n'est pas valide côté serveur et ne devrait donc pas s'y trouver non plus.
Performances	HSD0001338 Les règles métier ne doivent pas être définies dans la table globale	Les règles métier ne doivent pas être définies dans la table globale (règle métier globale)	Une règle métier globale est une règle métier dans laquelle la table sélectionnée est globale. Tout autre script peut appeler des règles métier globales. Les règles métier globales n'ont aucune restriction de condition ou de table et se chargent sur chaque page du système.
Performances	HSD0001347 SCRIPT Le code côté client ne doit pas utiliser GlideRecord	Le code côté client ne doit pas utiliser GlideRecord	L'objet GlideRecord côté client est souvent inefficace, car il renvoie beaucoup de données inutiles. GlideRecord et g_form.getReference sont tous deux impliqués.
Performances	HSD0001358 code SCRIPT côté serveur ne doit pas utiliser GlideRecord.getRowCount()	Code côté serveur ne doit pas utiliser GlideRecord.getRowCount() pour compter les enregistrements	La fonction GlideRecord.getRowCount() fonctionne en obtenant l'ensemble du jeu de résultats sans utiliser les fonctions arithmétiques intégrées de la base de données. GlideAggregate utilise la base de données, il est donc souvent beaucoup plus rapide. L'exception à cette recommandation est si vous

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Matrice de la suite d'analyse de vérification proactive des codes (suite)

Catégorie	Nom	Short_description	Description
			avez l'intention de parcourir les enregistrements en boucle et de les traiter quand même.
Performances	HSD0001358 code XML côté serveur ne doit pas utiliser GlideRecord.getRowCount()	Code côté serveur ne doit pas utiliser GlideRecord.getRowCount() pour compter les enregistrements	La fonction GlideRecord.getRowCount() fonctionne en obtenant l'ensemble du jeu de résultats sans utiliser les fonctions arithmétiques intégrées de la base de données. GlideAggregate utilise la base de données, il est donc souvent beaucoup plus rapide. L'exception à cette recommandation est si vous avez l'intention de parcourir les enregistrements en boucle et de les traiter quand même.
Facilité de gestion	HSD0001392 Les scripts ne doivent pas utiliser la méthode eval()	Les scripts ne doivent pas utiliser la méthode eval()	La fonction eval() évalue ou exécute un argument. Une mauvaise utilisation d'eval() ouvre votre code aux attaques par injection et le débogage peut être plus difficile, car aucun numéro de ligne n'est affiché avec une erreur.
Performances	Sources de données JDBC HSD0001554a avec « Utiliser la date/ heure de la dernière exécution » désactivée pour les ensembles de mises à jour	L'option « Utiliser la dernière exécution » doit être cochée dans les sources de données JDBC	L'importation répétée de données qui n'ont pas changé entraîne de nombreuses lignes ignorées et limite inutilement les ressources système.
Performances	HSD0001560 Utiliser « suivre par » dans les boucles ngRepeat	Utiliser « suivre par » dans les boucles ngRepeat	Lors de l'utilisation de la directive ngRepeat sans clause « suivre par », les éléments DOM sont détruits et reconstruits à chaque fois que les données sources sont mises à jour. L'ajout d'une clause « suivre par » avec une clé unique (telle qu'un sys_id) permet de réutiliser les éléments DOM plutôt que de les reconstruire, ce qui améliore considérablement les performances des pages avec des listes volumineuses et complexes.
Facilité de gestion	HSD0001578 Les règles métier ne doivent pas	Les règles métier ne doivent pas utiliser la méthode SOAP getResponse()	getResponse bloque la transaction en attendant qu'une réponse soit reçue. Il est

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Matrice de la suite d'analyse de vérification proactive des codes (suite)

Catégorie	Nom	Short_description	Description
	utiliser la méthode SOAP getResponse()		préférable de le faire de manière asynchrone.
Performances	HSD0001623 Les ACL de lecture (règles de sécurité) ne doivent pas avoir GlideRecord/ GlideAggregate	Les ACL de lecture (règles de sécurité) ne doivent pas avoir GlideRecord/ GlideAggregate	Les ACL de lecture sont fréquemment exécutées. Avoir des recherches complexes dans la base de données peut nuire aux performances.
Sécurité	HSD0002016 Les scripts Server dans les widgets doivent utiliser GlideRecordSecure	Les scripts Server dans les widgets doivent utiliser GlideRecordSecure au lieu de GlideRecord	La bonne pratique devrait être que les scripts serveur dans les widgets utilisent GlideRecordSecure plutôt que GlideRecord. Cela permet de s'assurer que les ACL de sécurité sont prises en compte dans toutes les interactions avec le serveur. Pour détecter tout écart par rapport à cela, toute instanciation de GlideRecord doit être marquée comme un résultat. Notez que $sp.getRecord() renvoie actuellement un objet GlideRecord. Cet appel doit en fait renvoyer un objet GlideRecordSecure pour être aussi sécurisé que possible. Bien qu'il s'agisse d'une amélioration distincte en dehors de l'outil HealthScan, elle pose un défi car il sera plus difficile pour HealthScan de détecter l'utilisation de l'objet GlideRecord renvoyé par $sp.getRecord.
Performances	HSD0002144 Tirer parti de c.server.get() pour améliorer les performances des widgets	Tirer parti de c.server.get() pour améliorer les performances des widgets	Sur le script client, c.server.get() permet de passer des données spécifiques au script serveur. Cela peut améliorer les performances par rapport à c.server.update(), qui envoie l'objet de données entier.
Performances	HSD0002150 Supprimez les services inutilisés du script client du widget.	Supprimez les services inutilisés du script client du widget.	Si les services injectés ne sont pas utilisés dans le script contrôleur client d'un widget,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Matrice de la suite d'analyse de vérification proactive des codes (suite)

Catégorie	Nom	Short_description	Description
			envisagez de les supprimer. Les services qui sont injectés et non utilisés sont instanciés, ce qui peut avoir un impact sur les performances. Du point de vue de la lisibilité du code, il est également recommandé de n'injecter que les services nécessaires.
Performances	HSD0002154 N'utilisez pas $rootScope.$on dans le script client d'un widget.	N'utilisez pas $rootScope.$on dans le script client d'un widget.	$rootScope.$on ne doit être utilisé que dans un service. L'utilisation d'écouteurs d'événements sur $rootScope dans le script contrôleur client d'un widget peut provoquer des fuites de mémoire si les écouteurs ne sont pas détruits manuellement. Chaque fois qu'un widget est chargé, le contrôleur est initialisé et chaque écouteur initialisé sur le $rootScope ne sera pas détruit avec le contrôleur, sauf si cela est fait manuellement. Les services n'ont pas d'autre alternative que de déclencher des événements sur $rootScope et d'écouter les événements sur $rootScope. Cela est dû au fait que les services sont initialisés une seule fois dans l'application et n'ont pas leur propre champ d'application. Vous pouvez utiliser $rootScope.$on dans un service.
Facilité de gestion	HSD0002808 Scripts clients sans description	Scripts clients sans description	Scripts clients dont la description est vide, très courte ou identique au nom du script.
Facilité de gestion	HSD0002808 Includes de script sans description	Includes de script sans description	Includes de script dont la description est vide, très courte ou identique au nom du script.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Matrice de la suite d'analyse de vérification proactive des codes (suite)

Catégorie	Nom	Short_description	Description
Facilité de gestion	HSD0002827 Tous les événements doivent avoir une description	Tous les événements doivent avoir une description	Le champ « description » de tous les événements personnalisés dans le registre des événements doit être renseigné. Cela permet de s'assurer que le but de l'événement est facilement identifiable par les administrateurs qui n'ont pas créé l'entrée de registre et d'améliorer la maintenabilité de l'instance.
Facilité de gestion	HSD0002828 Le champ « Déclenché par » doit être renseigné pour tous les événements	Le champ « Déclenché par » doit être renseigné pour tous les événements	Le champ « fired_by » de tous les événements personnalisés dans le registre des événements doit être renseigné. Cela garantit que le déclencheur de l'événement est facilement identifiable par les administrateurs qui n'ont pas créé l'entrée de registre et améliore la maintenabilité de l'instance.
Facilité de gestion	HSD0003076 Informations d'identification d'authentification de base sur la définition du message SOAP	Informations d'identification d'authentification de base sur la définition du message SOAP	L'authentification de base pour les messages SOAP sortants doit utiliser des profils d'authentification de base au lieu de placer les informations d'identification sur la définition de fonction elle-même.
Facilité de gestion	HSD0003081 Informations d'identification d'authentification de base sur la définition du message REST	Informations d'identification d'authentification de base sur la définition du message REST	L'authentification de base pour les messages REST sortants doit utiliser des profils d'authentification de base au lieu de placer les informations d'identification sur la définition de fonction elle-même.
Mise à niveau	HSD0003307 Table de demande de changement ne doit pas être étendue	Table de demande de changement ne doit pas être étendue	Au moins une table enfant étendant la demande de changement a été créée. L'extension de la demande de changement avec des tables enfants personnalisées ne doit pas être effectuée : • Pour prendre en charge une table de demande de changement personnalisée, un degré

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Matrice de la suite d'analyse de vérification proactive des codes (suite)

Catégorie	Nom	Short_description	Description
			élevé de personnalisation des autres processus ITSM est nécessaire • Les nouvelles fonctionnalités des versions futures peuvent ne pas fonctionner sur les tables étendues ou nécessiter une personnalisation supplémentaire
Facilité de gestion	HSD0003625 Script de règle métier doit être encapsulé dans la fonction executeRule	Code script dans les règles métier doit être encapsulé dans la fonction executeRule	Le code doit vérifier s'il existe une règle métier dont le code n'est pas encapsulé dans la fonction executeRule.
Mise à niveau	HSD0004147 L'utilisation de GlideDialogWindow et de GlideOverlay	L'utilisation de GlideDialogWindow et de GlideOverlay	Recherche l'utilisation de GlideDialogWindow et de GlideOverlay, qui ne peuvent pas être testés par ATF.
Performances	HSD0004365 SCRIPT Cache vidé dans le cadre des scripts	Cache vidé dans le cadre des scripts	Si une purge du cache est déclenchée dans le cadre d'une exécution de script non prête à l'emploi, la plateforme devra reconstruire le cache avant de revenir à son état BAU. Cette activité a un impact significatif sur les performances.
Performances	HSD0004726 Le débogueur de SCRIPT ne doit pas être utilisé dans les scripts	Le débogueur ne doit pas être utilisé dans les scripts	L'instruction debugger est utilisée pour indiquer à l'environnement JavaScript en cours d'exécution d'arrêter l'exécution et de démarrer un débogueur au point actuel du code. Cette pratique est tombée en désuétude avec l'avènement des outils modernes de débogage et de développement. Le code de production ne doit absolument pas contenir de débogueur, car cela entraînerait l'arrêt de l'exécution du code par le navigateur et l'ouverture d'un débogueur approprié.
Performances	HSD0006666 Vérifier si current.update() est utilisé dans une règle métier	Vérifier si current.update() est utilisé dans une règle métier	Current.update() utilisé dans une règle métier entraîne des mises à jour récursives et peut avoir un impact significatif sur les performances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Matrice de la suite d'analyse de vérification proactive des codes (suite)

Catégorie	Nom	Short_description	Description
Facilité de gestion	HSD0013213 SCRIPT Détection de chaînes codées en dur dans l'utilisation d'addInfoMessage()	Détection de chaînes codées en dur dans l'utilisation d'addInfoMessage()	Les messages/chaînes codés en dur dans le code ne seront pas localisés. Détection de telles occurrences dans addInfoMessage() tant du côté client que du côté serveur.
Facilité de gestion	HSD0013213 XML Détection de chaînes codées en dur dans l'utilisation d'addInfoMessage()	Détection de chaînes codées en dur dans l'utilisation d'addInfoMessage()	Les messages/chaînes codés en dur dans le code ne seront pas localisés. Détection de telles occurrences dans addInfoMessage() tant du côté client que du côté serveur.
Facilité de gestion	HSD0013215 SCRIPT Détection de chaînes codées en dur dans l'utilisation d'alert()	Détection des chaînes codées en dur dans l'utilisation de alert()	Les messages/chaînes codés en dur dans le code ne seront pas localisés. Détection de telles occurrences dans alert() côté client.
Facilité de gestion	HSD0013215 XML Détection de chaînes codées en dur dans l'utilisation d'alert()	Détection des chaînes codées en dur dans l'utilisation de alert()	Les messages/chaînes codés en dur dans le code ne seront pas localisés. Détection de telles occurrences dans alert() côté client.
Facilité de gestion	HSD0014228 SCRIPT Détection de chaînes codées en dur dans l'utilisation d'addErrorMessage()	Détection de chaînes codées en dur dans l'utilisation d'addErrorMessage()	Les messages/chaînes codés en dur dans le code ne seront pas localisés. Détection de telles occurrences dans addErrorMessage() tant du côté client que du côté serveur.
Facilité de gestion	HSD0014228 XML Détection de chaînes codées en dur dans l'utilisation d'addErrorMessage()	Détection de chaînes codées en dur dans l'utilisation d'addErrorMessage()	Les messages/chaînes codés en dur dans le code ne seront pas localisés. Détection de telles occurrences dans addErrorMessage() tant du côté client que du côté serveur.
Facilité de gestion	HSD0014229 SCRIPT Détection des chaînes codées en dur dans l'utilisation de setError()	Détection des chaînes codées en dur dans l'utilisation de setError()	Les messages/chaînes codés en dur dans le code ne seront pas localisés. Détection de telles occurrences dans setError() côté serveur.
Facilité de gestion	HSD0014229 XML Détection des chaînes codées en dur dans l'utilisation de setError()	Détection des chaînes codées en dur dans l'utilisation de setError()	Les messages/chaînes codés en dur dans le code ne seront pas localisés. Détection de telles occurrences dans setError() côté serveur.
Facilité de gestion	HSD0014231 SCRIPT Détection des chaînes codées en dur dans l'utilisation de confirm()	Détection des chaînes codées en dur dans l'utilisation de confirm() : SCRIPT	Les messages/chaînes codés en dur dans le code ne seront pas localisés. Détection de telles

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Matrice de la suite d'analyse de vérification proactive des codes (suite)

Catégorie	Nom	Short_description	Description
			occurrences dans confirm() côté client.
Facilité de gestion	HSD0014231 XML Détection des chaînes codées en dur dans l'utilisation de confirm()	Détection des chaînes codées en dur dans l'utilisation de confirm() : XML	Les messages/chaînes codés en dur dans le code ne seront pas localisés. Détection de telles occurrences dans confirm() côté client.
Facilité de gestion	HSD0014232 SCRIPT Détection des chaînes codées en dur dans l'utilisation de prompt()	Détection des chaînes codées en dur dans l'utilisation de prompt()	Les messages/chaînes codés en dur dans le code ne seront pas localisés. Détection de telles occurrences dans prompt() côté client.
Facilité de gestion	HSD0014232 XML Détection des chaînes codées en dur dans l'utilisation de prompt()	Détection des chaînes codées en dur dans l'utilisation de prompt()	Les messages/chaînes codés en dur dans le code ne seront pas localisés. Détection de telles occurrences dans prompt() côté client.
Facilité de gestion	HSD0014233 SCRIPT Détection de chaînes codées en dur dans l'utilisation d'addMessage()	Détection de chaînes codées en dur dans l'utilisation d'addMessage()	Les messages/chaînes codés en dur dans le code ne seront pas localisés. Détection de telles occurrences dans addMessage() côté serveur.
Facilité de gestion	HSD0014233 XML Détection de chaînes codées en dur dans l'utilisation d'addMessage()	Détection de chaînes codées en dur dans l'utilisation d'addMessage()	Les messages/chaînes codés en dur dans le code ne seront pas localisés. Détection de telles occurrences dans addMessage() côté serveur.
Facilité de gestion	HSD0014234 SCRIPT Détection de chaînes codées en dur dans l'utilisation d'addFormMessage()	Détection de chaînes codées en dur dans l'utilisation d'addFormMessage()	Les messages/chaînes codés en dur dans le code ne seront pas localisés. Détection de telles occurrences dans addFormMessage() côté client.
Facilité de gestion	HSD0014234 XML Détection de chaînes codées en dur dans l'utilisation d'addFormMessage()	Détection de chaînes codées en dur dans l'utilisation d'addFormMessage()	Les messages/chaînes codés en dur dans le code ne seront pas localisés. Détection de telles occurrences dans addFormMessage() côté client.
Facilité de gestion	HSD0014544 SCRIPT Détection de chaînes codées en dur dans l'utilisation d'addWarningMessage()	Détection de chaînes codées en dur dans l'utilisation d'addWarningMessage()()	Les messages/chaînes codés en dur dans le code ne seront pas localisés. Détection de telles occurrences dans addWarningMessage() tant du côté client que du côté serveur.
Facilité de gestion	HSD0014544 XML Détection de chaînes codées en dur dans l'utilisation d'addWarningMessage()	Détection de chaînes codées en dur dans l'utilisation d'addWarningMessage()()	Les messages/chaînes codés en dur dans le code ne seront pas localisés. Détection de telles occurrences dans

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Matrice de la suite d'analyse de vérification proactive des codes (suite)

Catégorie	Nom	Short_description	Description
			addWarningMessage() tant du côté client que du côté serveur.

Parcours de valeur de l'application de stockage d'Impact

Le parcours de 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 avec l'application Impact Store.

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. Comprenez et mesurez la valeur que vous recevez des produits ServiceNow dans la même instance que celle dans laquelle se trouvent vos applications. Par défaut, ce cycle est exécuté sur une base annuelle, bien que des écarts de cette période soient possibles par exception.

- Décidez des objectifs business sur lesquels vous souhaitez vous concentrer et suivez votre progression.
- Identifiez les résultats, les mesures de réussite et les capacités qui soutiendront le mieux votre vision.
- Racontez l'histoire de votre transformation avec des rapports sur les performances opérationnelles et la valeur commerciale.

Aperçus des résultats

Le récapitulatif des performances comprend un tableau affichant diverses mesures de réussite.

Les tendances peuvent facilement être filtrées et visualisées pour suivre les objectifs et les résultats.

- Valeur incrémentielle : la valeur des améliorations réalisées au cours de l'année suivant la mise en œuvre de la ServiceNow plateforme.
- Valeur globale : la valeur globale et complète que la ServiceNow plateforme a apportée à votre organisation au cours de l'année.

Une boîte à outils de collecte de données dans l'application Impact Store est une vue d'ensemble détaillée des options de configuration du rapport et des recommandations d'implémentation potentielles pour collecter les données requises pour votre plan de valeur, votre rapport de performance des résultats et vos rapports de valeur qui font partie du programme Impact. Consultez Boîte à outils pour la collecte de données pour plus d'informations sur l'utilisation de la boîte à outils pour simplifier et optimiser le processus de collecte de données de mesures de valeur à l'aide de Performance Analytics (PA).

Les applications de collecte de données sont disponibles sur l'application ServiceNow Impact Store. Ces applications sont accessibles directement sur votre instance dans le cadre du package Impact, ce qui élimine le besoin de téléchargements distincts à partir de la boutique ou de packs de contenu individuels. En exploitant les définitions de données prédéfinies dans Analyse des performances (PA), les clients peuvent collecter

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

automatiquement des données essentielles pour les mesures de valeur. Cette approche rationalisée améliore la précision et l'efficacité de la collecte de données pour la mesure de la valeur, offrant une expérience transparente et améliorant à la fois la satisfaction des clients et l'évaluation des produits dans le parcours de valeur au sein d'Impact.

Descriptions et chronologies du rapport sur la valeur

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 définie pour l'année, par exemple pour réduire les tickets de 10 %. • Une base de référence et un point de référence cible sont définis. La base de référence est généralement l'état actuel et la cible serait vérifiée dans un an.	Annuel
Base de référence historique	• Dans le cadre de l'évaluation de la réalisation de la valeur, l'équipe de réussite fournit un rapport de valeur pour mettre en évidence la valeur que vous avez réalisée par rapport à si vous n'étiez pas passé à 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 la réussite effectue un examen trimestriel des performances. • Les résultats obtenus pour vos mesures de réussite au cours du dernier trimestre sont comparés à leur tendance vers l'objectif défini dans le cadre du plan de valeur.	Trimestriel
Valeur réelle des rapports sur la valeur	• Une évaluation de la réalisation de la valeur est effectuée pour créer un rapport sur la valeur et déterminer la valeur totale réalisée. • L'équipe compare les résultats de la période considérée avec le niveau de référence historique. • 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 chiffres totaux fournis sur une base trimestrielle.	Annuel

Remarque :
Le calcul de la réalisation de valeur globale dans le rapport de valeur dépend de la capacité à fournir des points de données pré-implémentation ou des points de données historiques ServiceNow .

Application du magasin Impact Adoption de produits

Consultez vos capacités, vos feuilles de route d'adoption de produits et vos abonnements pour votre ServiceNow instance avec l'application Impact Store.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cartes d'options

Les cartes d'options offrent aux clients transparence et clarté dans votre ServiceNow plateforme grâce à une liste complète des produits et des fonctionnalités que vous avez achetés. Des descriptions de ces capacités sont fourniesInstance de prestation de services Impact (anciennement Impact Digital Experience)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 pour identifier celles qui sont utilisées, celles qui ne le sont pas, celles qui sont planifiées et celles qui sont en cours d'implémentation. En outre, vous verrez également des recommandations de votre équipe Impact que vous pouvez envisager de mettre en œuvre.

Feuilles de route pour l'adoption des produits

Accédez à la fonctionnalité Feuilles de route pour l'adoption des produits (PAR) afin d'afficher une séquence d'implémentation recommandée pour vos options. La séquence d'implémentation est organisée en phases spécifiques pour une implémentation optimale.

Vue d'ensemble PARS

La feuille de route d'adoption du produit n'était initialement disponible que pour les clients d'Impact Advanced et de Total. Avec la version de Yokohoma, la feuille de route d'adoption du produit sera également disponible pour les clients d'Impact Guided.

Les clients d'Impact peuvent créer leur propre feuille de route d'adoption de produits à l'aide de modèles prédéfinis alignés sur leurs besoins commerciaux et leurs produits.

Pour les clients Impact Advanced et Total, votre équipe Impact travaille avec vous pour déterminer la séquence de mise en œuvre initiale qui répond le mieux aux besoins uniques de votre entreprise. Avant de créer un PAR, une carte d'aptitude doit être publiée pour cette instance. Dès que votre équipe Impact crée votre PAR, vous recevez une notification.

Vous pouvez accéder à toutes vos feuilles de route en sélectionnant **Feuilles de route pour l'adoption du produit** dans le menu Adoption du **produit** sur la page d'accueil d'Impact.

Remarque :
Plusieurs utilisateurs peuvent afficher la feuille de route en même temps. Cependant, une seule personne peut le modifier à la fois.

Vous pouvez explorer plus en détail votre feuille de route d'adoption de produit et la modifier de la manière suivante :

- Sélectionnez une carte d'option pour afficher plus de détails, y compris les conseils d'adoption.
- Ajouter ou supprimer des phases.
- Gérez les options de chaque phase.
- Connectez les options aux objectifs business.

Pour en savoir plus, consultez :Créer et publier une feuille de route pour l'adoption du produit

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer et publier une feuille de route pour l'adoption du produit

Créez une feuille de route d'adoption de produit (PAR) à l'aide d'un modèle prédéfini qui prend le mieux en charge votre résultat business spécifique, ou créez une feuille de route personnalisée en utilisant une vue de feuille de route vide et en y ajoutant des options.

Avant de commencer

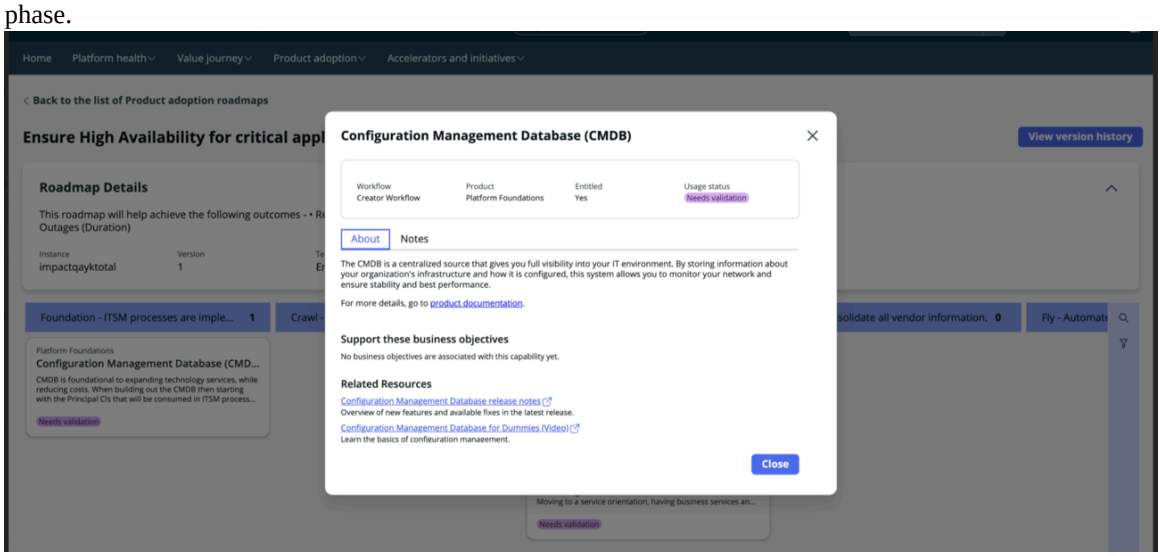
Vous pouvez explorer davantage votre feuille de route et l'utiliser pour :

- Évaluez les options actuellement en **cours de planification**, **d'implémentation**, **en cours d'utilisation**, non **utilisées**, **aucune intention d'utilisation** et **nécessitant une validation**.
- Ajoutez ou supprimez des options selon vos besoins pour vous aligner sur les résultats business spécifiques à votre organisation.
- Affichez les notes spécifiques à l'option qui s'étend sur plusieurs phases.
- Consultez les notes de phase pour une aptitude spécifique à cette phase, afin de comprendre les conditions préalables, planifier la formation et d'autres considérations relatives à l'implémentation.

Rôle requis : administrateur d'Impact, Propriétaire de la plateforme, Propriétaire du portefeuille d'Impact et Directeur d'Impact.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Impact** > **Adoption des produits** > **Feuilles de route pour l'adoption des produits**.
2. Sélectionnez **Créer une feuille de route**.
3. Dans **Comment voulez-vous démarrer ?**, effectuez l'une des actions suivantes.
4. Sélectionnez **Créer**.
5. Sélectionnez une aptitude pour en afficher les détails et pour afficher ou modifier les notes au niveau de la phase.



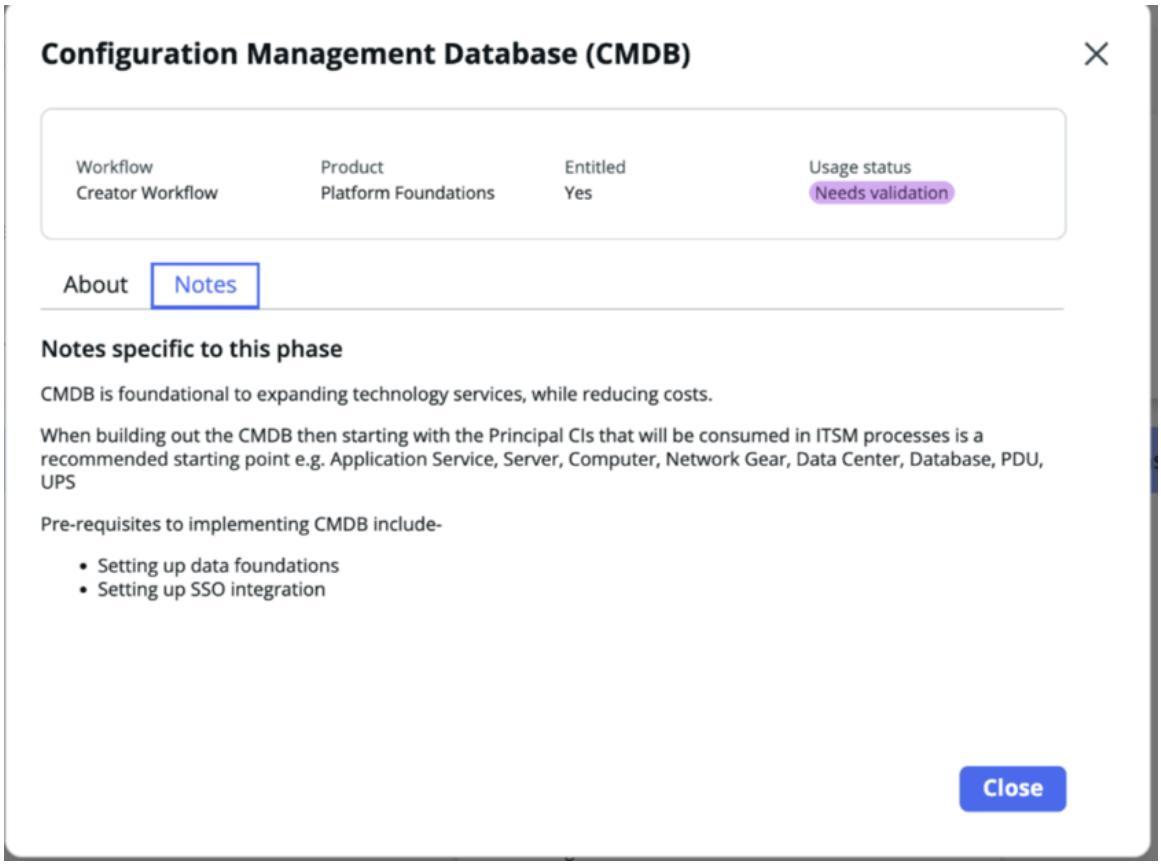
Sélectionnez l'onglet Notes pour afficher les notes d'option et les notes spécifiques à la phase de cette option.

Les notes spécifiques à cette phase fournissent des informations importantes adaptées à l'aptitude de cette phase, ce qui contribue à garantir une adoption fluide et efficace du produit. Par exemple, les prérequis, les cas d'utilisation, les dépendances, la formation ou

Traduction automatique

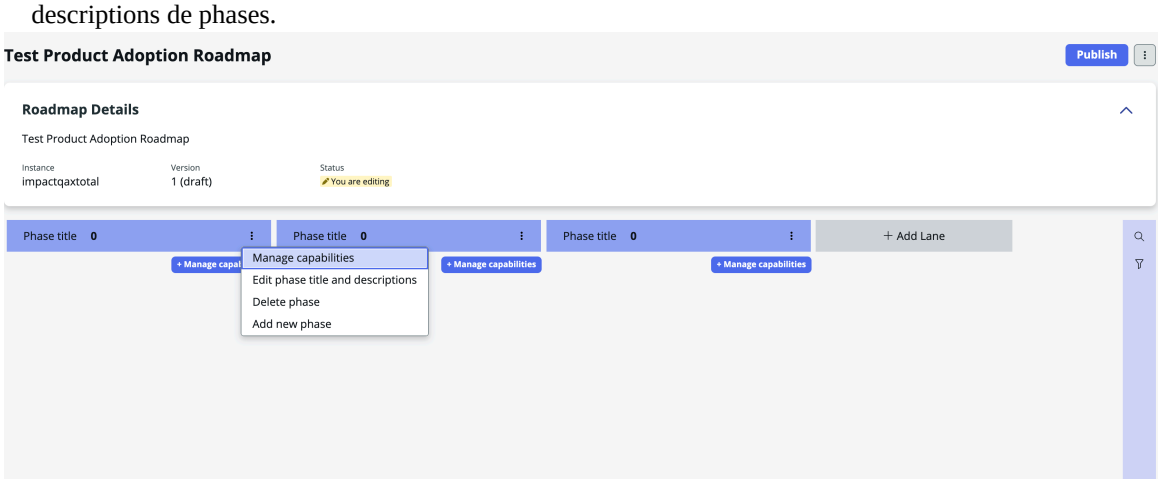
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

les conseils de ServiceNow. La modification des notes spécifiques à cette phase modifie les notes de cette option pour cette phase spécifique.



Vous trouverez des ressources liées à l'adoption de la fonctionnalité sous **Ressources associées**.

6. Sélectionnez **Modifier les détails** de la feuille de route pour modifier le nom, la description et le propriétaire de la carte.
7. Sélectionnez **Gérer les options** d'une phase pour ajouter ou supprimer des options.
8. Sélectionnez l'icône représentant des points de suspension pour modifier une phase et procédez comme suit.
   a. Sélectionnez **Ajouter une nouvelle phase** pour ajouter une nouvelle phase à une option.
   b. Sélectionnez **Supprimer la phase** pour supprimer une phase.
   c. Sélectionnez **Modifier les titres et les descriptions de phases** pour modifier les titres et les descriptions de phases.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

9. Sélectionnez **Publier**.
   La feuille de route d'adoption du produit est publiée et est disponible pour les autres membres de votre compte et l'équipe Impact.

Que faire ensuite

Vous pouvez également modifier la feuille de route publiée en sélectionnant **Modifier** pour gérer les phases et les options d'adoption.

[store-future: BEGIN review]

Gérer les modèles de feuille de route pour l'adoption des produits

Un modèle de feuille de route d'adoption de produit (PAR) vous aide à créer rapidement une PAR pour l'implémentation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_impact_common. Administrateur de l'application Impact

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les modèles de feuille de route pour l'adoption des produits sont conçus conformément aux bonnes pratiques et aux stratégies d'adoption. Le modèle personnalisé est enregistré dans la liste des modèles de feuille de route pour l'adoption du produit. Vous pouvez l'utiliser pour générer un PAR à partir de la page Créer une feuille de route pour l'adoption d'un nouveau produit.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Impact** > **Espace de travail du gestionnaire de contenu d'Impact** > **Feuilles de route pour l'adoption des produits** > **.**.
2. Sélectionnez **Créer un modèle**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Créer un nouveau modèle

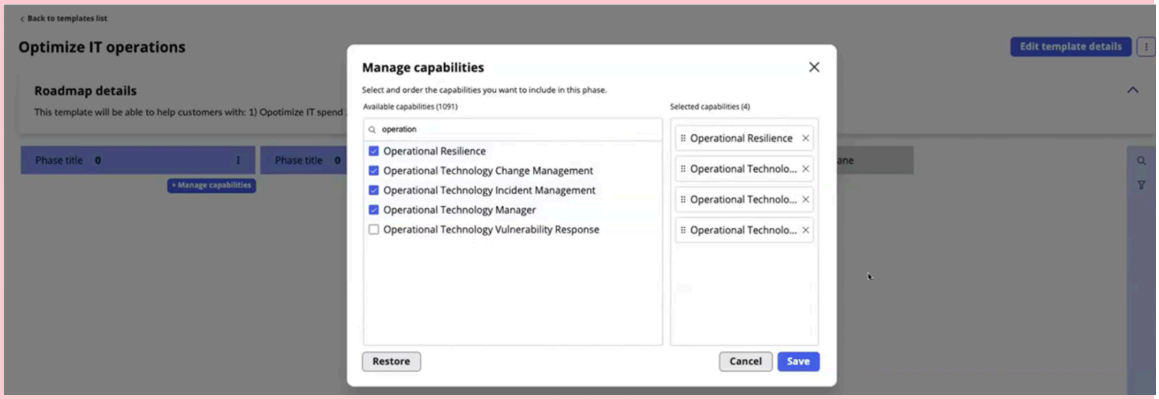
Champ	Description
Nom	Nom du nouveau modèle.
Description	Description du modèle.
Choisir un produit associé à ce modèle	Produit à associer au modèle.
Notes de travail	Notes à partager avec l'équipe.

4. Sélectionnez **Continuer**.
   Sur la page Détails, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Sélectionnez **Gérer les options** pour ajouter ou supprimer des options du modèle.



- Ajouter, supprimer et mettre à jour des phases en fonction des besoins d'implémentation.

- Mettre à jour toute application critique dans une phase d'adoption.

Pour plus d'informations, consultez Créer et publier une feuille de route pour l'adoption du produit.

[End]

Gérer les cartes d'options

Explorez et gérez l'état d'utilisation des options que vous avez le droit d'utiliser.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : propriétaires de la plateforme d'impact, administrateurs d'impact, cadres d'impact et utilisateurs d'Impact

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Mettre à jour l'état d'utilisation Affichez les ressources connexes, modifiez les notes, masquez ou affichez les options de votre instance à l'aide de cartes d'options. Les informations du résumé de l'adoption du produit sur la page affichent également le nombre d'options en fonction de leur état d'utilisation et les recommandations d'aptitude de l'équipe Impact. Vous pouvez également ajouter une aptitude personnalisée.

Procédure

1. Accédez à la **Espace de travail d'Impact** > **Adoption des produits** > **Carte d'options**.
2. Dans la section **Options** , affichez plus d'informations sur chaque option en développant les workflows ServiceNow.
   La grille affiche les informations importantes telles que l'état d'utilisation et la date de la dernière mise à jour, ainsi que l'accès aux notes pour les options :

3. Naviguez dans les workflows et sélectionnez un produit.
   Toutes les options du workflow et du produit sélectionnés sont affichées dans une table avec des indicateurs

4. Gérez les options à l'aide des fonctionnalités suivantes :

Mettre à jour l'état d'utilisation de l'aptitude

Modifier l'état d'utilisation de l'aptitude pour une ou plusieurs options

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher les ressources connexes

Afficher toutes les ressources de support.

Masquer et afficher les options

Afficher ou masquer les options dans la grille.

Modifier la note sur les options

Modifiez les informations relatives à une option.

Ajouter une nouvelle option

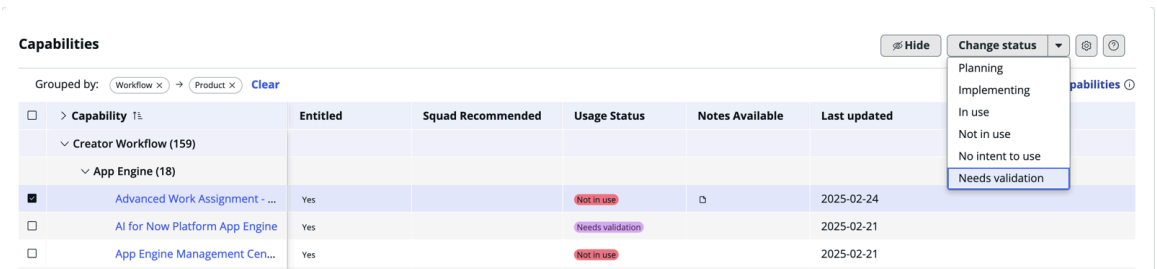
Ajoutez une nouvelle option manuellement.

Gérer les fonctionnalités d'aptitude pour le magasin

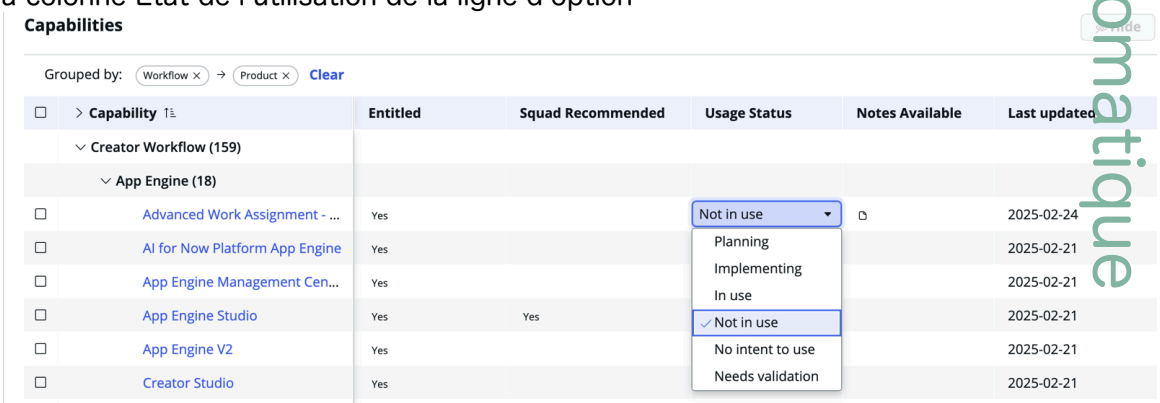
Gérez les différentes options du produit à l'aide des fonctionnalités suivantes disponibles dans les versions du magasin Impact.

Mettre à jour l'état d'utilisation de l'aptitude

Sélectionnez une option dans la liste des options, puis sélectionnez un état dans le **État du changement** menu.



Vous pouvez également modifier le **État de l'utilisation** en double-cliquant sur la colonne État de l'utilisation de la ligne d'option sélectionnée.



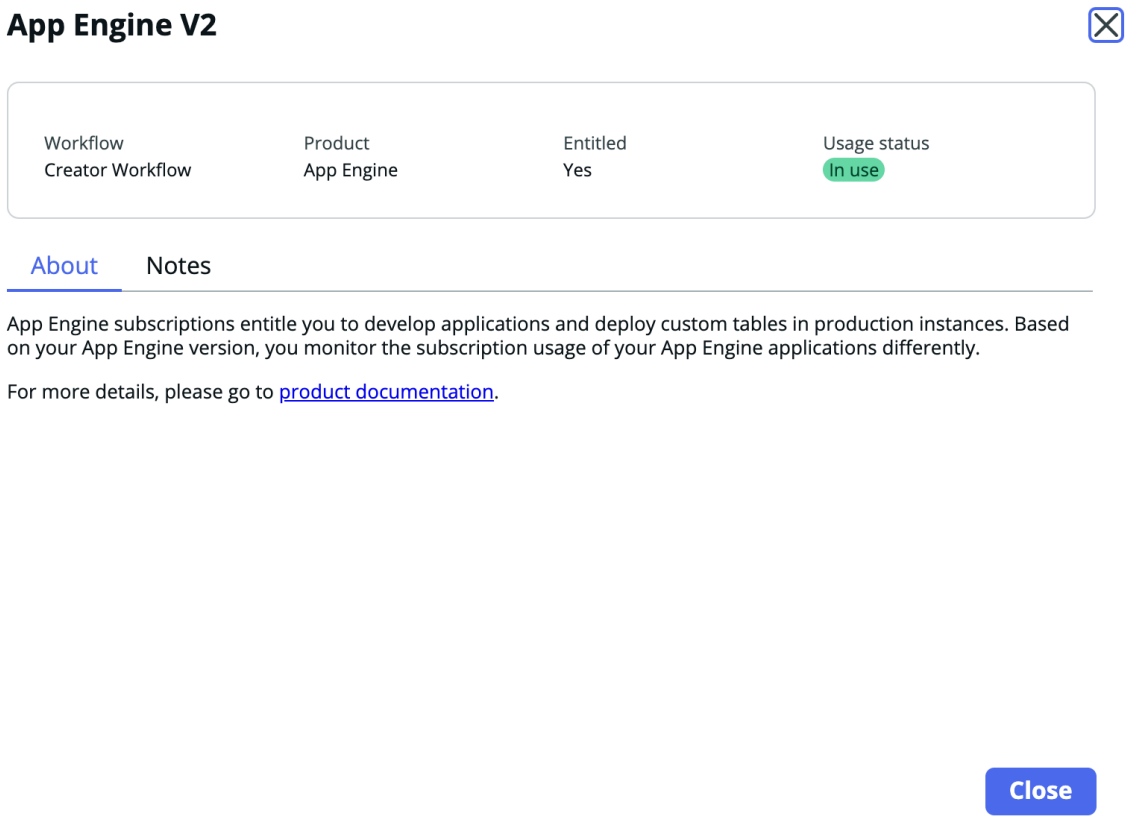
Afficher les ressources connexes

Explorez les ressources liées à chaque fonctionnalité qui vous guident à chaque étape de l'adoption de la fonctionnalité, de la planification à l'implémentation.

Sélectionner une aptitude pour afficher le **À propos** onglet avec le bouton **Ressources connexes**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

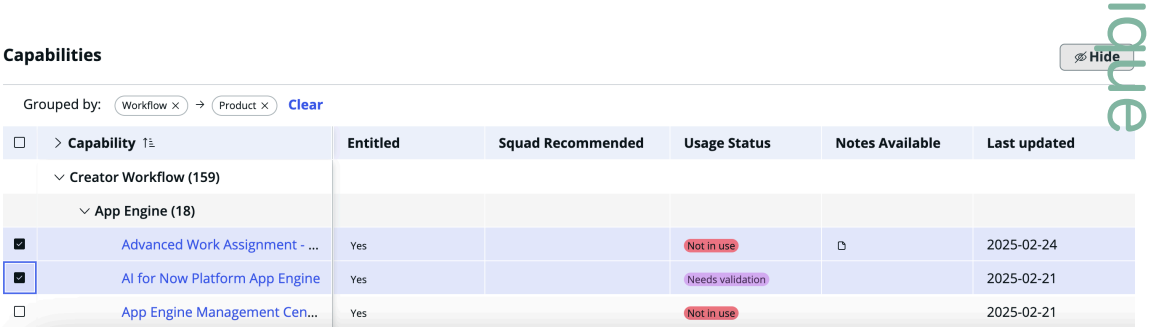


Masquer et afficher les options

Les clients peuvent masquer l'apparition d'une option dans la vue par défaut de la carte d'options.

Masquer une seule option : cochez la case en regard de l'option, puis sélectionnez le bouton **Masquer** .

Masquer en bloc : cochez la case correspondant à plusieurs options, puis sélectionnez le bouton **Masquer** .



Afficher les options : affichez les options en sélectionnant le lien **Afficher les options masquées** . La vue par défaut de la carte des options affiche les options masquées.

Restaurez une ou plusieurs options masquées dans la carte **des options** en sélectionnant le bouton**Afficher (Unhide**).

Modifier la note sur les options

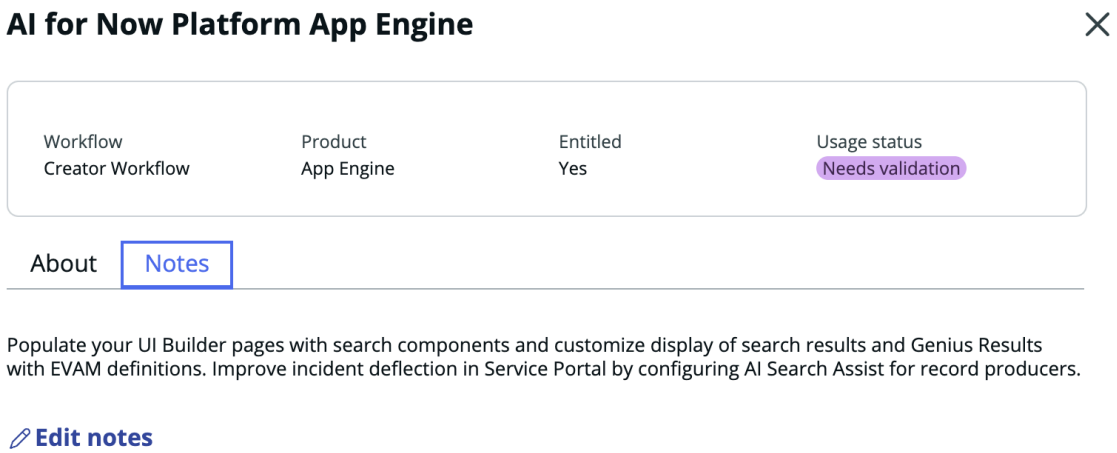
Ajoutez ou modifiez les notes spécifiques à l'aptitude du produit, y compris les éléments d'action, les ressources ou toute information supplémentaire prenant en charge l'aptitude.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Par défaut, les experts en contenu d'impact ajoutent les notes d'option pour certaines options et les clients les modifient en fonction des besoins du processus business.

Sélectionnez l'aptitude, puis sélectionnez l'onglet **Notes** à côté de l'onglet **À propos** dans la fenêtre d'aptitude.



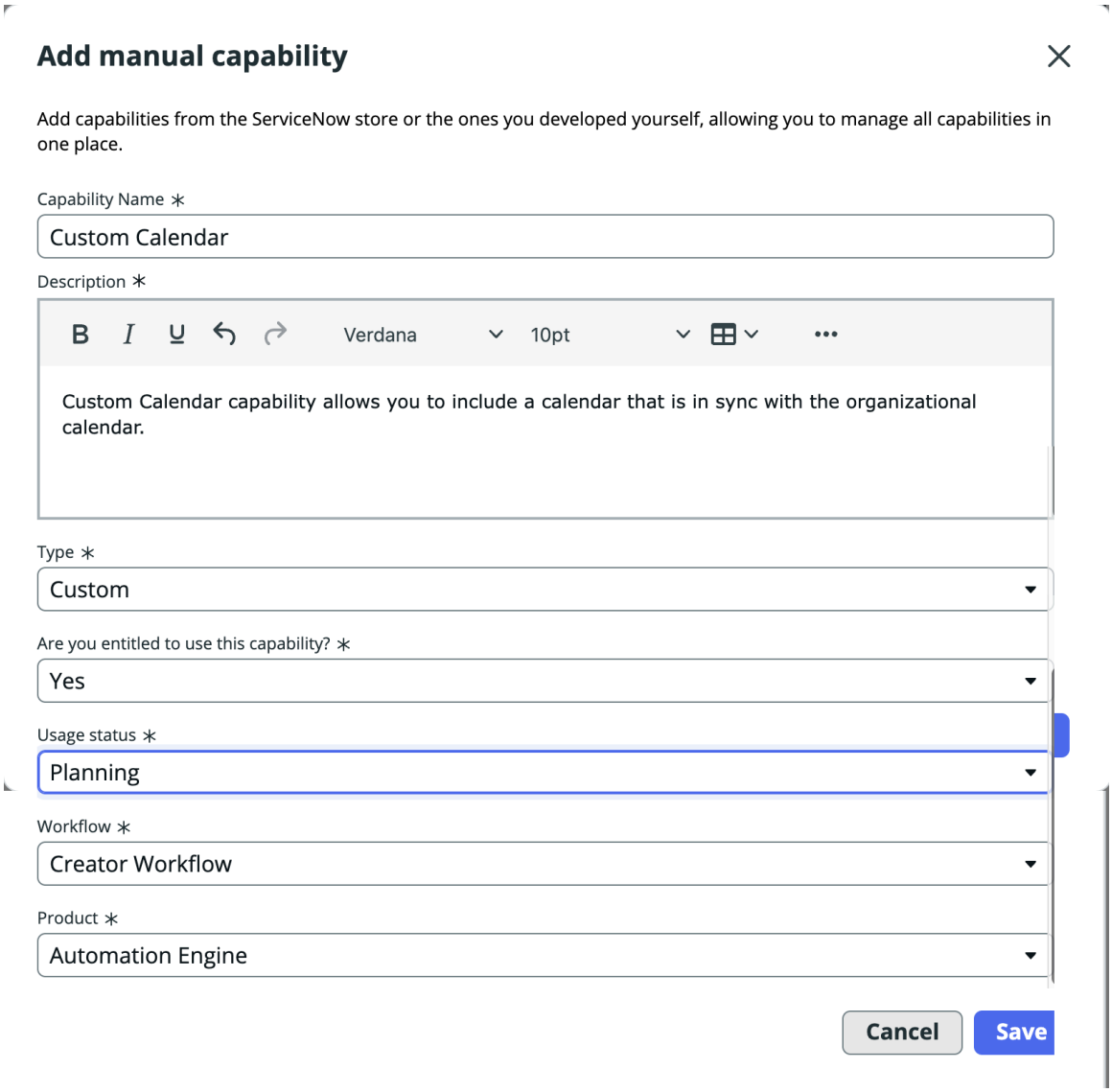
Ajouter une nouvelle option

Créez une aptitude qui peut être un nouveau module d'extension, une application personnalisée ou ajouter des options à partir du ServiceNow Store, ce qui vous permet de gérer toutes les options au même endroit.

Ajoutez une nouvelle option manuellement en sélectionnant le bouton **Ajouter une option manuelle** et en enregistrant les informations requises dans la fenêtre **Ajouter une option manuelle** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Versions 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 libérations 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 Yokohama Impact

Il s'agit ServiceNow® Impact d'un produit de réussite client qui vous aide à utiliser la puissance de la plateforme IA pour la transformation de votre entreprise. Impact a été amélioré et mis à jour dans la Yokohama version.

Points forts d'Impact pour la version Yokohama

- Adoptez ServiceNow des produits et mesurez leur valeur, accédez à des conseils d'experts et à des recommandations personnalisées, maintenez une plateforme performante et améliorez la continuité des activités grâce à une assistance technique 24 h/24 et 7 j/7.
- Accédez à l'application Impact Store via votre ServiceNow instance en plus du Instance de prestation de services Impact portail.
- Utilisez Vérification proactive du code pour suivre la conformité par rapport aux bonnes pratiques de codage et aux normes organisationnelles.
- Accélérez votre compréhension et votre évaluation des options de ServiceNow la plateforme grâce à de nouveaux accélérateurs qui font la démonstration des possibilités et des capacités des fonctionnalités d'instance et maximisent la valeur exactement là où vous en avez besoin.

Consultez Application du magasin Impact pour plus d'informations.

Important :
Impact est disponible dans le ServiceNow Store. Pour en savoir plus, reportez-vous à la section « Informations sur l'activation » de ces notes de version.

La configuration de l'application Impact Store nécessite une séquence de tâches. Consultez Configuration de l'application Impact Store pour en savoir plus.

Nouveautés de la version Yokohama

Application du magasin Impact

L'application Impact Store personnalise votre parcours de transformation digitale et accélère votre délai de rentabilisation intégrée à votre instance Now Platform et connectée à votre Instance de prestation de services Impact (IDI).

- Amélioration des objectifs et de la gestion des résultats
- Tendances mises à jour Détails du résultat Synchronisation des données : valeur, objectifs, résultats et valeurs réelles
- Améliorations des détails du résultat
- Migration de données
- Configuration guidée

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Cartes d’options
- Feuille de route pour l'adoption des produits

Page d’accueil d’Impact

Utilisez la page d’accueil Impact , un portail collaboratif organisé, qui vous guide vers votre contenu pertinent et vous aide à vous concentrer et à accomplir vos tâches grâce à une interaction transparente avec Impact les fonctionnalités de l’application.

- Utilisez la liste des recommandations adaptées à vos besoins. Triez la liste des recommandations à l’aide des options de recherche et de filtre en entrant un mot clé ou une expression pour affiner la liste et trouver les recommandations que vous recherchez.
- Activez la vérification proactive du code dans l’application du magasin d’intégrité pour analyser les ensembles de mises à jour et vérifier les normes de conformité et le respect des ServiceNow bonnes pratiques.
- Utilisez les packs de contenu de collecte de données mis à jour pour profiter d’une meilleure expérience utilisateur.
- Utilisez des modèles de feuille de route pour l’adoption des produits avec une séquence prédéfinie d’options pour ITSM et ITOM.
- Ouvrez la fonctionnalité de feuille de route d’adoption du produit pour les clients guidés par Impact.
- Demandez la dernière version de l’accélérateur après avoir mis à niveau l’application de contenu.
- Convertissez les recommandations d’Impact et les initiatives de forme libre en éléments de travail actionnables et traçables Gestion stratégique des portefeuilles (SPM).

Intégrité de la plateforme d’Impact

Utilisez la vérification proactive des codes pour suivre la conformité aux bonnes pratiques de codage et aux normes organisationnelles.

Analysez les ensembles de mises à jour pour détecter les violations des pratiques de pointe dans un environnement de non-production avec Proactive Code Vérifiez et améliorez la qualité du code, réduisez les erreurs et améliorez la stabilité du système.

Adoption des produits

Carte des options d’impact (Gérer les cartes d’options)

Explorez et gérez l’état d’utilisation de vos capacités autorisées.

- Suivez et mettez à jour l’état d’utilisation des options (planification, implémentation, en cours d’utilisation, non utilisé, aucune intention d’utilisation et nécessite une validation).
- Affichez la description de l’option, les notes d’option et les ressources connexes.
- Modifiez les nœuds d’aptitude.

Feuille de route pour l’adoption des produits Impact (Créer et publier une feuille de route pour l’adoption du produit)

Utilisez la feuille de route d’adoption de produit (PAR) pour afficher une séquence d’implémentation recommandée pour vos fonctionnalités. La séquence d’implémentation est organisée en phases spécifiques pour une implémentation

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

optimale. Avec la version Yokohama, cette fonctionnalité est également disponible pour les clients Impact Guided. Vous pouvez utiliser la fonctionnalité de feuille de route d'adoption du produit pour :

- Créez des feuilles de route à l'aide de modèles ServiceNow prédéfinis ou créez à partir de zéro.
- Affichez les détails de l'option, y compris les notes spécifiques à la phase.
- Affichez et/ou modifiez des notes spécifiques à une phase pour une option spécifique à cette phase, afin de comprendre les conditions préalables, planifier la formation et les considérations supplémentaires relatives à l'implémentation.
- Utilisez la fonctionnalité pour personnaliser les phases (ajouter, supprimer, modifier les titres et les descriptions).
- Ajoutez ou supprimez des options selon vos besoins pour vous aligner sur les résultats business spécifiques à votre organisation. Utilisez-la pour connecter les options aux objectifs business.
- Démarrez une initiative à partir d'une capacité individuelle pour enregistrer et suivre vos activités en vue de son implémentation. La référence de l'initiative créée est disponible dans la feuille de route des détails des options et des initiativesLa référence de l'initiative créée est disponible dans la feuille de route des détails des options et des initiatives. Cette fonctionnalité n'est disponible que dans l'instance de livraison Impact.

Créer des éléments de travail à l'aide de recommandations et d'initiatives

- Utilisez la fonctionnalité de conversion d'élément de travail SPM ou Gestion du travail collaboratif (CWM) pour créer des entités d'impact en éléments activables qui éliminent la coordination manuelle entre les systèmes.
- Créer ou supprimer un SPM ou un élément de travail CWM à l'aide d'une équipe d'Impact Recommandations, recommandations de forme libre et initiatives

Catalogue de l'accélérateur

- Démarrez rapidement la gestion du parcours de vos employés: fournit une démonstration des possibilités et des capacités de la gestion du parcours des employés.
- Démarrez rapidement votre gestion des connaissances: fournit une démonstration des possibilités et des capacités de la gestion des connaissances.
- Démarrez rapidement la migration de votre flux de travail hérité: fournit une démonstration des possibilités et des options de la migration de workflow hérité.
- Démarrez rapidement votre Now Assist pour CSM: fournit une démonstration des possibilités et des options de Now Assist pour gestionnaire du service à la clientèle.
- Démarrez rapidement votre kit de compétences Now Assist: fournit une démonstration des possibilités et des options du kit de compétences Now Assist.
- Démarrez rapidement votre Now Assist dans Agent virtuel: fournit une démonstration des possibilités et des options de Now Assist dans Agent virtuel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Démarrez rapidement votre gestion stratégique des portefeuilles : Espace de travail de gestion des ressources: fournit une démonstration des possibilités et des options des espaces de travail Gestion des ressources dans SPM.
- Démarrez rapidement votre IA générative: Fournit une démonstration des possibilités et des capacités de l'IA ServiceNow® générative (intelligence artificielle)
- Avis sur la publication et le déploiement pour le développement pro-code: fournit des conseils pour aider les développeurs pro-code dans les outils et techniques permettant de publier et de déployer ServiceNow des configurations et des personnalisations d'applications.
- UX : les bases pour débloquer votre succès ServiceNow
- UX : pourquoi c'est important et comment l'appliquer: prend des exemples directement de votre instance pour démontrer comment l'amélioration de l'expérience utilisateur peut influencer directement la réussite de votre ServiceNow investissement.
- Évaluation de la maturité LSD: fournit des conseils pour affiner votre Legal Service Delivery (LSD) sur la ServiceNow plateforme.

Impact Instance Observer

Utilisez cette propriété Corrélation de la cause première pour résoudre les problèmes identifiés par les alertes configurées et explorer directement les enregistrements à l'origine des problèmes.

Changements d'interface utilisateur

Application du magasin Impact

Impact est accessible à la fois dans l'instance de livraison Impact, anciennement Impact Digital Experience, et en tant qu'application ServiceNow Impact Store.

Changements apportés à cette version

Nouvelle Application du magasin Impact expérience

Le nouveau Application du magasin Impact vous offre une façon plus efficace et rationalisée de travailler. Pour en savoir plus sur la procédure de mise à niveau, reportez-vous à la section Configuration de l'application Impact Store. Notez que Instance de prestation de services Impact (anciennement Impact Digital Experience) cette version est toujours prise en charge.

Catalogue de l'accélérateur

Rapport sur la valeur à la demande Des mises à jour mineures ont été incorporées à toutes les versions.

- Évaluation de la maturité LSD
- Démarrez rapidement votre IA générative

Packages Impact

Les SKU complémentaires ont été mis à jour pour offrir une flexibilité supplémentaire aux clients d'Impact et sont disponibles dans tous les environnements où Impact est disponible.

Boîte à outils pour la collecte de données

Téléchargez les packs de contenu pour les clients réglementés (GCC/NSC) et non réglementés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Transférez automatiquement les mesures de valeur d'impact vers l'instance Impact centralisée pour gérer le parcours de valeur, y compris la définition des bases de référence et des cibles de valeur, les examens de performance des résultats et le rapport de valeur avec la boîte à outils améliorée.

Instance de prestation de services Impact (anciennement Impact Digital Experience)

Avec cette Yokohama version, Impact Digital Experience (IDE) a été renommé (Instance de prestation de services ImpactIDI).

Supprimé dans cette version

L'accélérateur Expert Connect n'est plus pris en charge à partir de Yokohama.

Informations sur l'activation

Impact est disponible avec l'activation de l'application Impact Store, qui nécessite un abonnement distinct. Pour plus de détails, voir Installer l'application Impact Store à partir de ServiceNow Store.

Notes de version trimestrielles Impact de novembre 2024

Il s'agit ServiceNow® Impact d'une solution d'accélération de la valeur conçue pour répondre aux clients là où ils se trouvent dans leur parcours unique ServiceNow de transformation numérique. Basé sur la Now Platform, Impact 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 version de novembre 2024.

Impact faits saillants de la version de novembre 2024

Accélérez votre compréhension et votre évaluation des options de ServiceNow la plateforme grâce à de nouveaux accélérateurs qui font la démonstration des possibilités et des capacités des fonctionnalités d'instance et maximisent la valeur exactement là où vous en avez besoin.

Consultez Impact pour plus d'informations.

Nouveautés de la version de novembre 2024

Initiatives et accélérateurs

- Démarrez rapidement votre Now Assist pour les créateurs
- Démarrez rapidement votre Now Assist pour la gestion des services IT (ITSM)
- Démarrez rapidement votre mappage des services
- Accélérez la gestion de votre base de données
- Démarrez rapidement l'espace de travail CSM configurable
- Optimisez votre Centre des employés
- Introduction à l'évaluation de l'état de préparation de l'instance
- Stratégie de financement influençant CoEI

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- UX : examen de l'expérience de demande du catalogue
- IA générative : catalogue conversationnel d’Agent virtuel
- Potentiel de valeur

Changements apportés à cette version

Catalogue de l’accélérateur

- Mises à jour de l’accélérateur Évaluation de la stratégie de formation
- Le nom de l’accélérateur UX (User Experience) Design : Centre des employés est changé en UX : conception d'un centre des employés
- Examen de l’expérience utilisateur : le nom de l’accélérateur de centre des employés est changé en UX : examen de l'expérience du portail

Mises à jour des définitions HealthScan : version de novembre

Certaines définitions ont été déconseillées ou améliorées pour améliorer les performances, réduire les faux positifs et respecter les dernières pratiques de codage.

Notes de version trimestrielles Impact d’août 2024 - Xanadu

Il s’agit ServiceNow® Impact d’une solution d’accélération de valeur unique en son genre, conçue pour répondre aux besoins des clients là où ils se trouvent dans leur parcours unique ServiceNow de transformation numérique. Basé sur la Now Platform, Impact 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 Yokohama version.

Points forts d'Impact pour la version Yokohama

- Accélérez votre compréhension et votre évaluation des options de ServiceNow la plateforme grâce à de nouveaux accélérateurs qui font la 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 organisées pour les 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 Yokohama

Initiatives et accélérateurs

- 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.
- Démarrez votre CSDM: base: fournit une vue d’ensemble et une répartition de CSDM en mettant l’accent sur les données de base.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Démarrez rapidement votre Intelligence documentaire: fournit une démonstration des possibilités et des capacités de l'intelligence documentaire.
- Démarrez rapidement votre Centre des employés: comprend une démonstration des possibilités et des options disponibles avec le portail Centre des employés de votre instance ServiceNow.
- Démarrez rapidement votre gestion des événements: fournit une démonstration des possibilités et des capacités de la gestion d'événements.
- Démarrez rapidement votre résolution automatique des problèmes: fournit une démonstration des possibilités et des options de la résolution automatique des problèmes au sein de votre plateforme ServiceNow.
- Démarrez rapidement votre exploration de processus: fournit une démonstration des possibilités et des capacités du Process Mining.
- 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 bonnes informations.
- Modèle de données de service commun (CSDM) Évaluation - Services d'entreprise (Exécuter) - Avancé: fournit une évaluation et des conseils pour la maturité de l'exécution CSDM, y compris les services d'entreprise, les offres de services d'entreprise, les éléments de catalogue de demandes et le portefeuille des services (d'entreprise).
- Modèle de données de service commun (CSDM) Évaluation Services techniques (Walk) - Avancé: fournit une évaluation et des conseils pour la maturité de la marche CSDM, y compris les services techniques et les offres de services techniques.
- Des versions ServiceNow Protected Platform - Australie (SPP-AU) des accélérateurs sont disponibles, le cas échéant. Le est Catalogue de l'accélérateur mis à jour avec ces informations.

HealthScan

- Consentez à la fonctionnalité de libre-service qui automatise les analyses et les rapports mensuels d'évaluation de l'intégrité afin de fournir des détails pouvant vous aider à améliorer l'intégrité de l'implémentation de votre plateforme ServiceNow.
- Utilisez les sorties de script de l'environnement de service HealthScan dans un format clair pour les clients NSG auto-hébergés et isolés.
- Accédez aux fonctionnalités commerciales de HealthScan en tant que client GCC ou NSC.

Parcours de valeur

- Utilisez les objectifs et résultats générés automatiquement pour gagner du temps et des efforts dans le parcours de valeur d'impact.
- Affichez les tendances mensuelles ou trimestrielles et les recommandations organisées pour les résultats générés. Consultez les tendances, les points de référence et les recommandations relatives au résultat.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Les tendances et les points de référence seront disponibles pour les résultats comportant des données.
- Utilisez l'application Collecte de données, disponible sur le ServiceNow® Store, pour transférer automatiquement des données vers votre portail Impact.

Impact Instance Observer

- Détectez des anomalies supplémentaires pour 16 mesures avec la version 18.
- Configurez les 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 des mises à jour mineures de la description :

- Les Centre d'Excellence et Conception de l'innovation accélérateurs (CoEI)
- Optimisez votre gestion des actifs matériels
- Optimisez votre gestion des actifs logiciels
- UX : conception d'un centre des employés
- UX : examen de l'expérience du portail
- Démarrez rapidement votre gestion stratégique de portefeuille : planification de l'espace de travail

Objectifs et résultats

Le plan de valeur est renommé Objectifs et résultats.

Mises à jour des définitions HealthScan : version d'août

Certaines définitions ont été déconseillées ou améliorées pour améliorer les performances, réduire les faux positifs et respecter les dernières pratiques de codage.

Notes de version trimestrielles de mai 2024 d'Impact

ServiceNow® Impact est une solution d'accélération de 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 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 version trimestrielle de mai 2024.

Impact faits saillants de la diffusion trimestrielle de mai 2024

- Utilisez de nouveaux accélérateurs pour amplifier votre expérience de l'IA, accéder à l'expertise avec une admission simplifiée et maximiser la valeur exactement là où vous en avez besoin.
- Étendez la Impact couverture de l'équipe avec quatre SKU complémentaires.
- Obtenez des mises à jour mensuelles sous forme de Impact Digest et profitez des Instance de prestation de services ImpactIDI() améliorations, notamment la prise en charge multi-comptes et la recherche d'IA générative.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- 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

Impact Modèle d'exploitation

- Numéros de référence complémentaires : complétez la couverture Impact Squad avec des ressources supplémentaires et la flexibilité de personnaliser les ressources pour répondre à vos besoins avec des modules complémentaires Valeur stratégique, Gouvernance de plateforme, Support géré et Sièges d'observateur d'instance.

Instance de prestation de services Impact (anciennement Impact Digital Experience) (IDE)

- Impact Synthèse : recevez un e-mail de révision d'un mois avec des informations personnalisées et du contenu d'adoption de ServiceNow produits sélectionné.
- Recherche d'IA générative : obtenez des résumés alimentés par GenAI et une expérience de recherche intuitive simplifiée avec une mise à jour majeure de l'aptitude 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 d'Impact sur tous les comptes enfants liés et regroupe les utilisateurs avec un accès premium par compte dans l'onglet Utilisateurs.
- Marchés réglementés : accédez à IDE, HealthScan et aux instances temporaires pour les accélérateurs techniques à grande échelle (TAS) en tant que client NSC (National Security Cloud) dans les environnements NSC IL5.
- Centre d'activités Toutes les recommandations: affichez des 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 d'utilisateur Impact et de direction d'Impact peuvent prendre part aux conversations.

Parcours de valeur

Affichez tous les résultats connexes dans le détail des résultats 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 des produits

Créez une initiative de forme libre directement à partir des cartes des options et des feuilles de route d'adoption de produit.

Intégrité de la plateforme

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Impact Instance Observer :
  - Filtrez le graphique développé des exécutions de tâches et des anomalies pour afficher les délais et le nombre de tâches sélectionnés.
  - Notifications de l'observateur d'instance: les notifications d'alertes et d'autres activités du système sont affichées sur la bannière Instance Observer.
  - Disponibilité du cloud: affichez 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'Instance Observer.
- Tableau de bord d'évaluation de l'intégrité: affichez, filtrez, gérez efficacement et hiérarchisez 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.
  - Mise en route de l'assistance aux développeurs: engagez une session de formation sur l'assistance aux développeurs et identifiez les contacts nommés qui sont en mesure de demander des tickets d'assistance aux développeurs pendant la période d'intégration en tant que nouveau client.
- Catalogue de l'accélérateur :
  - Accès aux experts: Met les clients en contact Impact avec ServiceNow des experts en la matière via des sessions de coaching virtuelles personnalisées, lorsque l'équipe Impact le leur attribue.
  - Évaluation de l'état de préparation de l'intelligence artificielle: fournit une évaluation et des conseils relatifs à votre état de préparation à commencer à adopter ServiceNow les options de l'IA.
  - Accélérateur d'évaluation de la maturité du centre d'excellence et de l'innovation: fournit un aperçu de votre niveau de maturité CoEI actuel ServiceNow et des recommandations ciblées en fonction du niveau de maturité actuel.
  - Modèle de données de service commun (CSDM) Évaluation - Services d'application (analyser) - Avancé: fournit une évaluation et des conseils pour la maturité du niveau d'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.
  - Démarrez rapidement votre migration de Platform Analytics: fournit une démonstration de la préparation et de la migration réussies de votre contenu Platform Analytics
  - Évaluation de la maturité de Gestion des actifs logiciels: fournit des conseils sur l'optimisation des ressources disponibles avec SAM.
  - Optimisez votre gestion des actifs matériels: fournit des conseils sur le maintien 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

  - UX : conception d'un centre des employés: informe les clients sur les considérations fondamentales de l'UX et aide à développer un plan de mise en œuvre d'Employee Center avec une conception centrée sur l'utilisateur
  - UX : examen de l'expérience du portail: fournit un aperçu de l'adoption d'Employee Center par votre ServiceNow plateforme en mettant l'accent sur l'expérience utilisateur
- Aperçus de la formation: consultez le widget du rapport de consommation pour voir les détails d'expiration à venir des crédits d'apprentissage expirant dans les 90 jours.

Changements apportés à cette version

Feuilles de route pour l'adoption des produits

L'état d'utilisation est ajouté sur les tuiles des options indisponibles 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® Storefichier .

Catalogue de l'accélérateur

Les Centre d'Excellence et Conception de l'innovation accélérateurs (CoEI) pour les clients Impact Advanced et Total sont combinés en un seul accélérateur pour les deux packages.

Dépréciations

L'accélérateur Bien démarrer votre tableau de bord CIO et l'accélérateur Introduction au tableau de bord CxO sont déconseillés avec la version de mai 2024.

Notes de version trimestrielles d'Impact de février 2024 - Washington DC

ServiceNow® Impact est une solution d'accélération de valeur unique en son genre, conçue pour répondre aux besoins des clients là où ils se trouvent dans leur parcours unique ServiceNow de transformation numérique. Basé sur la Now Platform, Impact 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 Yokohama version.

Points forts d'Impact pour la version Yokohama

- Utilisez de nouveaux accélérateurs, des offres à portée fixe qui vous mettent directement en relation avec des experts derrière chaque option pour fournir rapidement de la valeur exactement là où vous en avez besoin.
- Le filtrage hiérarchique avec compte et objectif business peut regrouper les utilisateurs avec des comptes d'accès premium, ainsi qu'afficher la période de génération de rapports sur la valeur d'un rapport multi-comptes
- Utilisez des modules complémentaires pour l'intégrité opérationnelle, les sièges d'observateur d'instance, la valeur stratégique et le support premium.
- Améliorations des SKU pour les packages Guided et Advanced pour la version 2.0

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Consultez Impact pour plus d'informations.

Nouveautés de la version Yokohama

Initiatives et accélérateurs

- Examen de la gestion des données : promouvez des performances et une efficacité optimales dans 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 d'assistance.
- 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.
- ServiceBridge pour l'intégrité de la plateforme (client total)

Instance de prestation de services Impact (anciennement Impact Digital Experience)

- Parcours de valeurGestion 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 : activé pour deux autres produits, Gestion intégrée des risques (IRM) et Business Continuity Management (BCM).
- Application de collecte de données : comprend des ajouts pour les gestionnaires du support client (CSM) et les gestionnaires de comptes 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 la boutique Innovations Lab dans la version de mars, Washington DC pour l'App Store.

Centre d'activités Toutes les recommandations

- Recevez des recommandations pour les fonctionnalités Impact à faible utilisation 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'aptitudes sont automatiquement disponibles lors de votre première connexion à Impact.
- Cartes d'aptitudes en libre-service : mettez à jour et gérez facilement vos cartes d'aptitudes en mode libre-service. La fonctionnalité mise à jour est disponible pour les utilisateurs disposant des rôles Propriétaire de la plateforme et Impact Administrateur.

Gestion des utilisateurs d'Impact

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisez le nouvel alignement d'architecture pour la gestion des utilisateurs.

Impact Instance Observer

- Utilisez les améliorations suivantes pour l'observateur d'instance :
  - Synchronisation de l'e-mail de l'utilisateur depuis Impact vers Instance Observer
  - 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 sur six mesures critiques.

HealthScan

Utiliser le filtrage des graphiques de performances sur les pairs et les graphiques de tendances

Catalogue de l'accélérateur

- Évaluation de la maturité de Project and Portfolio Management Accélérateur : obtenez un aperçu de la maturité de l'adoption de PPM et recevez l'assistance d'un expert pour maximiser la valeur des options PPM.
- Évaluation de la maturité du produit Customer Service Management Accélérateur : obtenez un aperçu de la maturité de l'adoption du CSM et de la valeur de votre ServiceNow plateforme.
- Démarrez rapidement votre gestion stratégique de portefeuille : planification de l'espace de travail Accélérateur : faites une démonstration des possibilités et des options disponibles avec Gestion stratégique des portefeuilles (SPM) – Planification de l'espace de travail dans votre instance.
- Démarrez rapidement votre Platform Analytics Accélérateur : découvrez les possibilités et les capacités de Platform Analytics en démonstration.
- Optimisez votre Platform Analytics Accélérateur : optimisez la valeur grâce à des conseils sur le maintien et la gouvernance de l'intégrité de Platform Analytics.
- Démarrez rapidement votre CMDB Accélérateur : Comprendre la base de données de gestion des configurations (CMDB) avec une démonstration des possibilités et des capacités de la CMDB.

Changements apportés à cette version

Catalogue de l'accélérateur

- 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 : bénéficiez de conseils et d'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 le perfectionnement des utilisateurs.

Instance de prestation de services Impact (anciennement Impact Digital Experience)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Les améliorations comprennent :
  - Améliorations à l’état zéro pour les performances des résultats et la valeur commerciale.
  - Indicateur de mesures normalisables dans le plan de valeur.
  - Conseils sur les prochaines étapes à suivre pour les équipes en matière de désélection 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’examen trimestriel des performances et du rapport sur la valeur en une seule boîte à outils complète de configuration et de reporting.

Assistance aux développeurs Impact

Utilisez la fonctionnalité améliorée d’acheminement et de marquage 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 de l’assistance clientèle pour plus d’informations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow 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
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.